



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

“Inteligencia emocional y síndrome de burnout en el personal operativo de una empresa privada del distrito de Huachipa, 2018”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

AUTOR:

MARTINEZ SOLIMANO, Jorge Gerardo

ASESOR:

Mg. CHERO BALLÓN, Elizabeth Sonia

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

LIMA - PERÚ


2018

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don

(a) Martinez, Polimano, Jose Cecilio
cuyo título es: Inteligencia Emocional y síndrome de burnout
en el personal operativo de una empresa privada del distrito
de Huancayo, 2018

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por
el estudiante, otorgándole el calificativo de: 5 (número)
Quince (letras).

Lima Norte, 25 de Octubre del 2018.


PRESIDENTE


SECRETARIO


VOCAL



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	--	--------	-----------

Dedicatoria

A Dios por darme la vida y con mucho cariño dedico esta tesis a toda mi familia y personas especiales que de una u otra manera, siempre estuvieron a mi lado, en especial a mis padres Jorge y Lalita, mi hermano Gustavo y mi abuelo Pablo, por su apoyo constante en cada decisión que he tomado, y las fuerzas que me han dado y gracias a ello se han desvanecido todos mis miedos, y me inspiran para ser una gran persona.

Agradecimiento

A los profesores de la Universidad César Vallejo, por compartir su sabiduría y orientarme para ser cada día mejor profesional.

Declaración de autenticidad

Yo **Jorge Gerardo Martínez Solimano** Con DNI N° **70759249**, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Humanidades, Escuela Académico Profesional de Psicología, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 12 de setiembre del 2018



Jorge Gerardo Martínez Solimano

Presentación

Señores miembros del jurado calificador:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de Grados y Títulos para la elaboración y la sustentación de la Tesis de la Escuela Académica Profesional de Psicología de la Universidad “Cesar Vallejo”, para optar el título Profesional de Licenciado en Psicología, presento la tesis titulada: “Inteligencia emocional y síndrome de burnout en el personal operativo de una empresa privada del distrito de Huachipa, 2018”. La investigación tiene la finalidad de determinar el nivel de correlación existente entre dichas variables.

El informe de investigación consta de siete capítulos: el primer capítulo denominado introducción, en la cual se describen los antecedentes, el marco teórico de las variables, la justificación, la realidad problemática, la formulación de problemas, la determinación de los objetivos y las hipótesis. El segundo capítulo denominado marco metodológico, el cual comprende la Operacionalización de las variables, la metodología, tipos de estudio, diseño de investigación, la población, muestra y muestreo, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis de datos. En el tercer capítulo se encuentran los resultados, el cuarto capítulo la discusión, en el quinto capítulo las conclusiones, en el sexto capítulo las recomendaciones, en el séptimo capítulo las referencias bibliográficas y por último los anexos.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

Martínez Solimano, Jorge Gerardo

Índice

	Pág.
CARÁTURA	i
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
RESUMEN	x
I.INTRODUCCION	1
1.1. Realidad problemática	1
1.2 Trabajos previos	4
1.2.1 Antecedentes internacionales	4
1.2.2 Antecedentes Nacionales	5
1.3 Teorías Relacionas al tema	9
1.3.1 Nociones Generales	9
1.4 Formulación del problema	28
1.5 Justificación del estudio	28
1.7 Objetivos	29
II. MÉTODO	31
2.1 Diseño de investigación	31
2.2 Variables, Operacionalización	31
2.3 Población y muestra	32
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	33
2.5. Métodos de análisis de datos	36
2.6. Aspectos éticos	37
III. RESULTADOS	38
IV. DISCUSIÓN	42
V. CONCLUSIONES	47
VI. RECOMENDACIONES	48
VII. REFERENCIAS	49
ANEXOS	57
ANEXO 1 INSTRUMENTOS	57
ANEXO 2. AUTORIZACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS	60
ANEXO 3. ESTUDIO PILOTO	62

ANEXO 4. CARTA DE PRESENTACION A LA EMPRESA	65
ANEXO 5. ASENTIMIENTO INFORMADO	67
ANEXO 6. CRITÉRIO DE JUECES	68
ANEXO 7. MATRIZ DE CONSISTENCIA	72
ANEXO 8. ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	73
ANEXO 9. CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LA PUBLICACIÓN	74
ANEXO 10. PRINT DE PANTALLA DE TURNITIN	75
ANEXO 11. FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRONICA DE LA TESIS	76
ANEXO 12. AUTORIZACIÓN DE LA VERSION FINAL DEL TRABAJO DE INTESTIGACIÓN	77

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Correlación entre las dimensiones de Inteligencia emocional y las dimensiones del síndrome de burnout	38
Tabla 2 Comparación según el sexo de las dimensiones del Inteligencia emocional	38
Tabla 3 Comparación según la edad de las dimensiones de la inteligencia emocional	39
Tabla 4 Comparación según sexo de las dimensiones del síndrome del burnout	39
Tabla 5 Comparación según la edad dimensiones del síndrome del burnout	40
Tabla 6 Frecuencias de los niveles de las dimensiones de Inteligencia emocional en función al sexo en Hombres	40
Tabla 7 Frecuencias de niveles de las dimensiones de la Inteligencia emocional en función al sexo Mujeres	41
Tabla 8 Frecuencias de niveles d las dimensiones del Síndrome de Burnout.	41
Tabla 9 Normalidad Kolmogorov Smirnov de las variables	62
Tabla 10 Consistencia por el Alfa de Cronbach de la Escala de Inteligencia Emocional Trait Meta Mood Scale.- 24	62
Tabla 11 Consistencia por el Alfa de Cronbach del Inventario Burnout de Maslach – General Survey	62
Tabla 12 Índice de Validez de contenido según la V. de Aiken de la Escala de Inteligencia Emocional Trait Meta Mood Scale.- 24	63
Tabla 13 Índice de Validez de contenido según la V. de Aiken del Inventario Burnout de Maslach – General Survey	64

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre las dimensiones de inteligencia emocional y las dimensiones del síndrome de burnout. La investigación se realizó en colaboradores de una empresa del distrito de Huachipa, en una muestra de 122 personal operativo. El estudio se desarrolló a través de un diseño no experimental de tipo transaccional correlacional, por medio de la aplicación de la Escala de Inteligencia Emocional Trait Meta Mood Scale.- 24. (IE) Adaptación de Fernandez - Berrocal y del Inventario Burnout de Maslach – General Survey (MBI-GS) creado Maslach y Jackson, ambos adaptados mediante una prueba piloto. Se obtuvo como resultado por medio del análisis de Rho de Spearman a, el cual permitió conocer el índice de significancia bilateral es ($p>0,05$), que existe una correlación significativa entre las dimensiones de Inteligencia emocional y síndrome de burnout siendo muy significativo de tipo inversa en los colaboradores de la empresa privada de Huachipa, excepto en las dimensiones Atención y agotamiento emocional.

Palabras Clave: Inteligencia emocional, síndrome de burnout.

ABSTRACT

The objective of this study was to determine the relationship between the intelligence dimensions and the dimensions of the burnout syndrome. The investigation was carried out in collaborators of a company of the district of Huachipa, in a sample of 122 operative personnel. The study became a non-experimental correlational transactional design, through the application of the Emotional Intelligence Scale Trait Meta Mood Scale.- 24. (IE) Adaptation of Fernández - Berrocal and the Burnout Inventory of Maslach - General Survey (MBI-GS) created Maslach and Jackson, both adapted through a pilot test. It was obtained as a result through the analysis of Rhode Spearman a, which allowed to know the index of bilateral significance is ($p > 0.05$), that there is a significant correlation between the dimensions of Emotional Intelligence and burnout syndrome being very significant Inverse type in the collaborators of the private company of Huachipa, except in the dimensions Attention and emotional exhaustion.

Key words: Emotional intelligence, burnout syndrome.

I. INTRODUCCION

1.1. Realidad problemática

En el ámbito organizacional tradicional era visto con mayor trascendencia las capacidades técnicas y de mecanización. Dentro de esa creencia se pensaba que las emociones eran improductivas y su intervención perturbaba a la efectividad de las organizaciones. No obstante, en la actualidad, esta figura ha ido cambiando, se ha demostrado que las competencias emocionales son fundamentales de igual manera que las condiciones intelectuales para el crecimiento y eficacia organizacional. Encontramos autores que nos hablan de la relación que guarda la inteligencia emocional y los buenos resultados que contribuyen a la organización.

Daniel Goleman (2004), define a la inteligencia emocional como una habilidad para manejar las emociones propias y de los demás, menciona que tiene un impacto positivo entre el manejo de las competencias emocionales y el rendimiento de los colaboradores.

Una investigación realizada por Carmeli y Josman (2006), arrojaron que los colaboradores con inteligencia emocional alta tienen mayor éxito en la realización de sus actividades cognitivas dentro de la empresa.

Dada las investigaciones presentadas para que los colaboradores puedan rendir de manera óptima en sus obligaciones laborales tienen que mantener una adecuada inteligencia emocional, sin embargo los contextos no siempre pueden ser propicios para los colaboradores, encontrándose propensos a sufrir de problemas en sus vidas profesionales, en el peor de los escenarios mostrar síntomas psicossomáticos, emocionales o conductuales que afectan directamente en su productividad, tal es el caso del síndrome de burnout.

La Organización Internacional del Trabajo, (OIT, 2016) reporta un incremento alarmante en relación a las condiciones en el trabajo como: ingresos por debajo de lo normal, inadecuado ambiente de labores, inestabilidad laboral, exigencias laborales, teniendo como resultados negativos para la salud mental y física de los colaboradores.

Una investigación realizada a nivel global por International Business Report (IBR) de Grant Thornton (2015), que habla de los líderes de negocios estresados, ordenándolos

según el nivel de estrés, dentro de los porcentajes altos se encuentran los siguientes países: China 76%, México 74%, Turquía 72%, Vietnam 72% y Grecia 68%. Teniendo como porcentajes bajos a los siguientes países: Suecia 23%, Dinamarca 25%, Finlandia 33% y Australia 35%, se tiene en consideración que perciben el estrés de manera negativa y posiblemente de no ser atendido estaríamos hablando del síndrome de burnout. Asimismo, el IBR muestra que el logro de los metas de rendimiento es la mayor dificultad para las organizaciones lo que se ubica como la fuente principal de estrés laboral, a nivel mundial 30%. La investigación sugiere también que puede haber una correlación entre el estrés y el PBI.

La Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, EU-OSHA (2002), define que el burnout es un síndrome que se muestra con el cansancio emocional, la alineación y la baja capacidad laboral, indicándonos que las personas europeas que padecen de burnout exponen un cambio negativo en los sentimientos, actitudes y expectativas, se observa a nivel laboral y personal. Mencionándonos que el burnout aqueja a aproximadamente un tercio de los colaboradores de la Unión Europea (UE), más del 50% del absentismo en la empresa posee sus orígenes en el burnout, y esta dificultad tiene un costo a la UE una suma cercana a los 20.000 millones de euros al anuales en relación a la inversión a su salud mental. Afectando también en el estado anímico, se aproxima que bordea el 16% de las enfermedades cardiacas en los hombres y el 22% de las mujeres a causa del burnout.

Se le reconoce al burnout como una dificultad de salud asociado a los peligros psicosociales del trabajo. Se realizó una investigación en América Latina realizando una revisión sistémica en base a estudios científicos en 12 países latinoamericanos entre el 2000 y 2010, tomando como fuentes de recolección de información Scopus, Science Direct, Google Académico, Redalyc, Scielo y Ebsco. Mencionando que existe prevalencia del burnout en los 12 países y se da con mayor frecuencia en los países como México y Colombia 25%, Brasil 18%, Argentina 11%, Chile 7%, Perú 3%, Venezuela 3%, Cuba 2%, Costa Rica 2%, Uruguay 2%, Bolivia 2%, República Dominicana 1%. (Díaz y Gómez, 2016).

Por ello, estar sometido a muchas horas trabajando, ejerciendo la misma función, adicional a ello teniendo horarios rotativos, con la necesidad de trabajar más horas para tener un ingreso extra, estando expuestos a riesgos laborales y sobrecarga laboral son

factores que a lo largo de tiempo puede volverse patológico. Tal como lo refiere la (OIT, 2016), las demandas excesivas dentro del trabajo generan altos niveles de estrés y como consecuencia de ello, daños en la salud física y mental.

Frente a la problemática mencionada del Síndrome de Burnout y sus consecuencias negativas sobre la organización y los colaboradores se ha demostrado que no todos responden de la misma manera al síndrome en la investigación realizado por Gabel 2012, revelan que diversos factores intervienen de modo directa e indirecta, negativa o positiva, en la forma y el grado en que las personas sienten y reconocen al burnout. Dentro de este argumento, se refuta a la inteligencia emocional del sujeto posee un rol significativo en la percepción del burnout y en sus resultados, así en la medida como lo afronta en escenarios de estrés (Gardner y Stough, 2003). Por lo cual, se ha demostrado que los individuos emocionalmente inteligentes saben asistir a las emociones que tienen origen en su entorno, comprender las posibles respuestas de ellas y desarrollan destrezas para regular o manipular estos estados emocionales (Mayer, J., Salovey, P., y Caruso, D. 2002).

Ante lo mencionado, es un asunto decisivo para los colaboradores mantener comprometidos con su sector organizacional, al contribuir a revertir y transformar esta realidad que aqueja al área de recursos humanos que componen estas organizaciones. Es por ello, que en la presente investigación se pretende relacionar la inteligencia emocional con el síndrome de burnout en una entidad privada ubicada en Huachipa, ya que se ha evidenciado según el área de recursos humanos, los empleado al pasar los 6 meses renuncian o solicitan cambiarse de área, indicando que se sienten agotados o por no adaptarse al entorno, mientras que la empresa es particular se caracteriza por ser trasnacional y tener un nombre en nuestro país; el personal operativo que trabaja en el centro de distribución se caracteriza por tener un área determinada muy aislada del personal administrativo y de ventas, compartiendo funciones como: Picking, almacenamiento, textil, embalaje, calzado, suministro; desempeñando un papel fundamental dentro de la empresa, cumpliendo con ordenar, distribuir y enviar los productos a todas las tiendas a nivel nacional.

1.2 Trabajos previos

1.2.1 Antecedentes internacionales

Morales (2016). Elabora una tesis se planteó el objetivo analizar la relación entre del síndrome de burnout y factores de riesgo en colaboradores operativo del Ecu 911 del cantón Ambato. Se tuvo como muestra a 60 colaboradores operativos. El instrumento utilizado fue el inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI). Las variables que evidenciaron una alta significación estadística, están directamente relacionadas con la presencia del SB, los cuales fueron el género masculino 71,67% y el género femenino 28,33%; por otro lado, la investigación nos menciona que existe un predominio de burnout entre las edades de 26 y 35 años, con un 26,3%; por último según el tiempo de servicio se observó que hay mayor prevalencia en personas con las de 2 años y correlacionada con la presencia de SB, no se demostró relación significativa entre ambas ($p=0,4501$). Además, se demostró que los colaboradores denotan un desgaste profesional, por lo cual se propuso realizar un programa de prevención y manejo de estrés laboral.

Aguilar (2015) realizó un estudio acerca de la inteligencia emocional y su relación con el éxito laboral en la alta gerencia en la Universidad de Nueva Granda. El autor de la presente investigación corroboró que la inteligencia emocional es un mecanismo de importancia que influye en el desempeño laboral con relación al coeficiente intelectual, por ende, las metodologías de selección para según el perfil y el cargo que realicen tendrán que poner mayor énfasis a las habilidades emocionales y la habilidad de dirigir lo mismo teniendo en consideración los cambios en los cuales se deberá modificar. Tras lo mencionado por el autor se pudo reafirmar que inteligencia emocional se da en las personas en organización con población Millennials. Proponiendo programas para potenciar al máximo el talento humano y la grandeza interior.

Benavente (2014), realizaron un estudio sobre el síndrome de Burnout en los Bomberos Voluntarios Portugueses. La muestra fue de 791 Bomberos de diferentes regiones del país la técnica utilizada fue el cuestionario Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI – GS), considerando una escala que varía entre 0 y 6 puntos, los resultados medios obtenidos revelan valores medios de agotamiento emocional ($M=2.66$, $DP=1.49$) y cinismo/despersonalización ($M=2.32$, $DP=1.48$) y valores más elevados de eficacia profesional ($M=5.19$, $DP=0.81$). En cuanto al Burnout en General,

se verificó un resultado con valores bajos ($M=3.39$, $DP=0.86$). Por ende, se muestran que una proporción de bomberos con Burnout es muy reducida, tan solo se logró registrar un 4,7% de casos en la muestra analizada.

Reguera (2015) realizó una tesis que tuvo como objetivo analizar la exposición al burnout en trabajadores de un call center de una empresa de comunicaciones (movistar) de la ciudad de Mar del Plata. La metodología fue de tipo descriptiva. La muestra estuvo conformada por 60 personas que se desempeñan en el puesto de “atención telefónica de clientes”. Se empleó el cuestionario Maslach burnout inventory (MBI) y se tuvo en cuenta las variables demográficas, de edad, sexo, nivel de instrucción, estado civil y antigüedad en el puesto. Los resultados demostraron que el 44.6% presentaron agotamiento emocional alto, 76.7% despersonalización alta y 60.7% baja realización personal, evidenciando la presencia del síndrome de burnout en los trabajadores del call center en un nivel medio.

Bautista, Tombé y Victoria (2013) realizaron una investigación teniendo como fin establecer la relación entre el síndrome de burnout y los contextos de salud mental en un grupo de colaboradores de seguridad privada en la ciudad de Cali. Tomaron como muestra a 32 coordinadores. Los instrumentos empleados fueron el Inventario de Burnout de Maslach y el cuestionario general de salud de Goldberg. Los resultados evidenciaron que En todos los trabajadores se detectó síndrome de burnout, aunque en la gran mayoría fue de nivel bajo en las tres dimensiones, sobresalieron las variaciones de la conducta y las perturbaciones del sueño. Por otra parte, hallaron una notable relación con el área de agotamiento emocional y las pérdidas del sueño.

1.2.2 Antecedentes Nacionales

Chamorro (2017) en su tesis busca constituir la relación entre la inteligencia emocional y síndrome burnout en los serenazgos en la ubicación de San Antonio de Chacalla. La investigación fue de diseño no experimental, de tipo descriptivo correlacional. Los instrumentos utilizados fueron el test de Inteligencia emocional (TMRR-24) y el Inventario de Burnout de Maslach. En su investigación el autor obtuvo una correlación significativa de nivel moderado entre los factores de la inteligencia emocional y las escalas de síndrome de burnout. El factor Atención emocional con la escala realización personal del SB ($r=.451$), claridad emocional con la escala realización personal ($r=.519$); además una correlación entre en el factor reparación emocional y la escala

realización personal ($r=.638$); una correlación significativa negativa de nivel baja entre el factor atención emocional con escala agotamiento emocional ($r=-.235$); así mismo, una correlación significativa negativa baja entre el factor claridad emocional y la escala despersonalización ($r=-.203$). Puesto que, se concluye que existe una relación entre las dimensiones de inteligencia emocional con las del síndrome de burnout es directamente proporcional para la escala realización personal e inversamente proporcional para la escala de despersonalización y agotamiento emocional.

Valladares (2017) realizó una investigación para obtener el título de licenciatura en psicología, tomando como población a agentes policiales de Huaral en el Perú. Por lo cual uso una investigación de tipo descriptiva, fue no experimental. Teniendo como objetivo identificar los niveles de burnout que presentan la población antes mencionada. La muestra estuvo conformada por 64 agentes, haciendo uso del instrumento de MBI-GS. Finalmente se obtuvo como resultado que el 56.3% de los agentes policiales tienen un nivel medio de Síndrome de burnout, el 23.4% tienen un nivel bajo y el 20.3% un nivel alto. En relación a las dimensiones, desgaste emocional obtuvo 56.3% de nivel medio, la dimensión despersonalización el 43.8% tienen un nivel medio y en la dimensión eficacia profesional el 54.7% tienen un grado medio. A manera de conclusión se confirma que una gran parte de los agentes policiales de la división policial Huaral tienen un índice del síndrome de burnout a nivel medio.

Lecca (2017) en su tesis para la licenciatura para el título profesional de licenciado, tuvo por finalidad Determinar el nivel del Síndrome de Burnout en el personal policial “USE – VII DIRTEPOL – LIMA”, 2017, en una muestra conformada por 353 efectivos policiales y con una población de 750 de los mismos. En un estudio descriptivo de diseño no instrumental, de corte transaccional. Se apreció que el grueso de la muestra de burnout reportó encontrarse en un nivel medio (391, 52.1%), mientras que el 40.8% (306) se ubican en un nivel bajo para los niveles de estrés; esto implicó que los efectivos policiales perciben moderado-bajo grado de estrés laboral crónico, frente al contacto continuo con personas que presentan diversidad de problemas. Sólo el 7.1% de casos reportaron encontrarse en un nivel alto para el síndrome de burnout, indicándose bajo sobre las exigencias laborales. Es de suma importancia que se siga investigando el síndrome de Burnout relacionado a variables como la felicidad, clima y satisfacción

laboral, resiliencia y cultura laboral en el ámbito policial, para determinar si existe algún tipo de vinculación que pueda de alguna forma afectar el cumplimiento de su labor.

Jacinto (2017) realizó una investigación que tuvo como objetivo hallar la correlación, entre las variables de inteligencia emocional y la procrastinación en el trabajo en el personal administrativo de dos entes del rubro de ventas en el distrito de Villa el Salvador en el 2017. El estudio fue llevado a cabo en un diseño no experimental, de tipo de descriptivo y correlacional. Asimismo, la muestra estuvo formada por 130 colaboradores. Se usó como instrumentos la escala de inteligencia emocional Meta-Mood Scale TMMS-24. Los resultados pueden evidenciar que existe una prevalencia del nivel alto de inteligencia emocional con un 29,2%; en relación a la atención emocional se está en un nivel de promedio con un 31,5%, igualmente en la claridad emocional se observa un nivel promedio de ponderación y en la reparación emocional una predisposición en el nivel promedio con un 28,5%. Asimismo, según el sexo inteligencia emocional de nivel alto en hombres con un 27,7% se evidencia que en las mujeres con un 22,3%. Por otro lado, en atención emocional se logra visualizar un mayor nivel alto en atención emocional en hombres con un 21,6%, además, en claridad emocional existe una tendencia a un bajo nivel de claridad emocional con un 13,8 en mujeres a diferencia de un 13,1% en hombres. Por último, se denota una prevalencia de un 16,2% en cuanto a reparación emocional en mujeres a diferencia de un 12,3% en hombres. Frente a la variable de edad en la inteligencia emocional se muestra con un nivel alto en las edades de 25-30 años con un 21,5%, seguido de un 13,8% en nivel alto entre las edades de 36-40 años. Se concluye, que los colaboradores administrativos de la organización presenten manejo adecuado del control, sobre sus acciones teniendo una mejor comprensión y dominio de sus emociones evitando que retarden las actividades en el trabajo.

Falcón (2016) en su tesis de licenciatura, trabajó con un total de 322 colaboradores de un supermercado. Los instrumentos utilizados fueron, el EQ – I Barn Emocional Quotient Inventory, y el inventario de Burnout de Maslach (MBI). La investigación se realizó una investigación no experimental, de corte transversal, y de tipo descriptivo – correlacional. Los resultados demostraron que existe una relación significativa ($p.000$), e inversamente débil ($r=-.201$), entre la IE y el SB; asimismo, se evidenció que el 54% de colaboradores denotan capacidad emocional promedio, mientras que el 65.8%

presentó niveles de Burnout moderados. De acuerdo a las correlaciones, en su mayoría fueron significativas e inversamente muy débiles entre la IE y las dimensiones de despersonalización y falta de realización personal ($r=-.175$; $r=-.191$); referente a la dimensión agotamiento emocional, la cual mantienen una relación significativa y débil con la IE ($r=-.216$).

Vera (2016) en su investigación para el grado de licenciatura se planteó como objetivo identificar la relación entre las variables de síndrome de burnout y clima laboral en el Personal Administrativo de la F.A.P del Callao 2017. La cual fue de tipo descriptivo-correlacional. Utilizó una muestra fue censal por lo que el tamaño de la muestra y la población fue conformado por 100 colaboradores. El autor utilizó los instrumentos de Escala de síndrome de burnout de maslash y clima laboral de Sonia Palma (CLSPC) para las dos pruebas se lograron sus pruebas psicométricas. Los resultados obtenidos demuestran que existe una relación significativa entre las variables de síndrome de burnout y clima laboral, al lograr como correlación entre el nivel de Clima laboral y las dimensiones de Burnout adquieren valores de rho superiores $\rho = -.05$, siendo significativa ($p<.00$). El nivel de Síndrome de burnout se muestra un nivel alto representado por un 67%. Respecto al clima Laboral tienen un nivel bajo representado por un 69%.

Guevara y Marín (2015) ambos autores investigaron como influye del síndrome de burnout en analogía al rendimiento laboral de los colaboradores pertenecientes al área de RRHH de una organización minera ubicado en Cajamarca. Por lo que, la muestra fue conformada 35 trabajadores del área. Se utilizaron fueron el MBI (Maslach Burnout Inventory) y el test Desempeño Laboral. Teniendo como resultado que el 62% del personal mostraba un alto grado de síndrome de burnout, y según sus dimensiones se logró que en agotamiento emocional se obtiene un 62%, despersonalización 54% y en realización personal un 71%. Además, se evidenció una correlación negativa moderada entre Síndrome de burnout y Desempeño laboral ($r= -.751$). Por último, que, en una organización con alto grado de burnout, será menor el desenvolvimiento de los colaboradores lo cual se verá afectado directamente evidenciado con el desempeño laboral.

Chero y Díaz (2014) en su trabajo para el grado de licenciatura realizaron una investigación con el propósito de corroborar si hay existencia significativa del síndrome

de burnout en cada una de sus dimensiones y el desempeño en los colaboradores de una entidad dedicada al rubro bancario, buscando la relación entre las dos variables basándose en la influencia del síndrome de burnout con respecto al desempeño de los colaboradores. El instrumento usado para evaluar el síndrome de burnout fue el Inventario de Maslach Burnout. Por lo que se tuvo como resultados que en dimensión agotamiento emocional prevalece el nivel medio - alto con el 67.6% (25 trabajadores) del personal profesionales que muestran este nivel de agotamiento. Con lo que se refiere a la dimensión Despersonalización hay una prevalencia en el nivel bajo (43.3%), seguido por un nivel medio - alto con 21 trabajadores (56.7%) con despersonalización. En la dimensión Realización Personal se denota que el 64.9% muestran nivel medio – bajo, teniendo en consideración que son 24 colaboradores.

1.3 Teorías Relacionas al tema

1.3.1 Nociones Generales

Antes de referirnos a las dos variables de investigación (Inteligencia emocional y síndrome de burnout), que se mencionaran en el presente estudio, se explicará como las dos variables han ido tomando mayor relevancia a pesar que tienen origen clínico y ha tenido impacto en el área organizacional.

En 1974 el médico psiquiatra Herbert Freundberg, detectó que, al cabo de un periodo de uno a tres años, la mayoría de empleados padecía de un exceso de energía, desmotivación teniendo como consecuencia la falta de todo interés con relación al trabajo, y usando el término de burnout (estar quemado, consumido o apagado).

La doctora Maslach (1976) se interesó en el tema y describe a este fenómeno cómo el proceso progresivo de ausencia de compromiso en sus funciones, y desinterés cínico entre sus colegas de trabajo. Teniendo en consideración lo que la autora nos menciona explica como el burnout influye de manera negativa y trayendo como consecuencia daños perjudiciales para la salud mental.

En lo referente a la inteligencia emocional tiene origen desde la década de los ochenta, Thorndike en 1990, nos habla que existe una inteligencia social, la inteligencia mecánica y la inteligencia abstracta, la cual sirvió como fuente de investigación para otros autores.

Con el tiempo han ido surgiendo nuevas posturas, como Marina (1993), quien nos asevera que “si bien es seguro que las ciencias cognitivas han hecho contribuciones alto, la tarea incompleta es la creación de una ciencia de la inteligencia humana, por lo que, tendrá que desarrollarse natural, lo que es lo idéntico no sólo regida hacia la razón, sino también dirigida de emociones”.

Mercado (2000) también nos dice que la inteligencia emocional ayuda recibir conocimiento de las emociones propias, percibir los sentimientos de los demás, resistir las expresiones y fracasos que sobrellevamos en todo ámbito de nuestras vidas. Teniendo como punto de vista la inteligencia emocional está conformada por innumerables factores que deben tener toda persona para que puedan lograr todos sus ideales; resaltando que la respuesta que causan si no está desarrollada correctamente, de lo contrario será difícil de alcanzar las metas propuestas.

De manera cómo se encuentre su estado emocional, estimulado por escenarios de altas de tensión o estresantes, los colaboradores enfrentan mejor o peor dichos escenarios (Spector y Goh, 2001). En vista que la inteligencia emocional ha sido relacionada con varios constructos en el ámbito organizacional, en esta oportunidad se hablará con la relación del síndrome de burnout.

Hace insinuación la manera como la persona perciban los escenarios y los acontecimientos negativos interviene sobre sus emociones. En consecuencia, se mantiene que la inteligencia emocional tiene un cargo significativo en la trayectoria del estrés crónico. (Slaski y Cartwright, 2002).

Desde otra perspectiva, algunas investigaciones han planteado que los sujetos emocionalmente inteligentes saben manejar sus emociones ocasionadas en su ambiente, perciben las presuntas causas consecuencias de ellas y desenvuelven habilidades para ajustar o emplear estos estados emocionales (Salovey, Mayer y Carusso, 2002)

En la actualidad, la gran mayoría de empresas u organizaciones, busquen un clima apropiado, ya que este factor hace la diferencia de éxito o fracaso entre ellas. En el ámbito organizacional, el trabajo en equipo, la confianza, la comunicación asertiva, la tolerancia etc.; son bases que no pueden faltar para tener un clima agradable; lamentablemente, vivimos sumergidos en la globalización que pretendamos o no, nos hace competentes y a esforzarnos a dar un valor agregado para resaltar. Es por esta razón que saber adecuado manejo de nuestras emociones, nos llevara a tomar decisiones

correctas y aprender a manejar cualquier situación, y ser inteligente al momento de hacer uso de nuestras emociones.

De acuerdo con las investigaciones, se puede decir que la relación entre la inteligencia emocional y síndrome de burnout se constituiría en la suposición de que las emociones negativas y el burnout aumentan son el resultado de alguna relación disfuncional entre la persona y su medio social. Tomando como referencia este alegato, la inteligencia emocional no solo guarda relación con las emociones, sino va más orientado en la habilidad de que los sujetos que añaden emociones con pensamiento y comportamiento para poder así obrar y disminuir las experiencias emocionales adversas. (Salovey, Mayery Carusso; 2002).

1.3.1 Inteligencia Emocional

Etimológicamente viene del latín “intelligere” hace referencia a “recolectar de entre”, vínculo denominado al juicio o toma de decisiones. En la connotación metafísica la inteligencia manifiesta a una condición sobre humana, que está por encima de la razón. Desde tiempos antiguos filósofos como Platón y Aristóteles intentaron de expresar la expresión y marcaron la presencia de diferencias individuales en relación a la capacidad intelectual, y mostraron además que estas diferencias conseguirían adquirir de padres a hijos; a su vez plantearon la correlación de la inteligencia con la emoción y la voluntad.

Para definir el concepto de inteligencia emocional (IE), diversos artículos mencionan que tiene un predecesor y se origina dentro de Inteligencia Social quien tiene como autor a Edward Thorndike, quien fue precedente del término de inteligencia emocional, definiéndolo como aquella capacidad para entender y saber dirigir a los sujetos y actuar de manera sabia en las relaciones humanas. (Thorndike, 1920)

Durante el año de 1983, Gardner realizó una publicación titulada *Frames of Mind*, donde reformuló el término de inteligencia emocional por las inteligencias múltiples, menciona en su investigación que nosotros poseemos siete tipos de inteligencias, siendo diferentes unas de otras. Entre ellas están las siguientes: inteligencia auditiva musical, inteligencia cinestésica-corporal, inteligencia visual-espacial, inteligencia verbal-lingüística, inteligencia lógico-matemática. La hipótesis en mención implantó dos tipos de inteligencia parecidas con la inteligencia de Thorndike: Inteligencia Intrapersonal e Interpersonal. Lo cual llevo a que Garden, años después incluyera la inteligencia

naturista (1995) y modificando su teoría de las IM, agregó la inteligencia existencial (1998).

El término de IE como tal, tuvo origen en las décadas del siglo XX, como resultado de dos líneas de exploración en la Psicología norteamericana y europea. No obstante, este término no fue reciente, puesto que tiene punto de partida en la “ley del efecto” planteada por Thorndike en 1988, el cual fue mencionado con anterioridad, quien habla de un principio explicativo del aprendizaje animal planteado en su tesis doctoral. Así, por los años 80, los psicólogos y científicos cognitivos empezaron a reconocer cómo la emoción interactúa con el pensamiento y viceversa. Tal es el caso de los estados de humor, que fueron estudiados con la finalidad de facilitar y sirva de apoyo en la memoria autobiográfica. En la misma línea de tiempo, ocurrió descenso por seguir profundizando en la inteligencia emocional matemática y verbal para ir fortaleciendo las habilidades mentales en las que contendrían relación con el proceso de la información en las emociones.

La definición de Inteligencia Emocional fue introducida en año 1990 por Peter Salovey quien pertenecía a la Universidad de Yale y John Mayer de la Universidad de New Hampshire, ambos constituyeron su concepto de IE a raíz de las inteligencias Intrapersonal e interpersonal de Gardner. En su primer artículo denominado “Emotional Intelligence” que de manera formal definieron a la inteligencia emocional como aquella capacidad para tener el control de los sentimientos y emociones personales y de los demás, asimismo, la capacidad para usar la información de guiar los propios sentimientos y emociones (Salovey y Mayer 1990); desde entonces los autores colocaron su atención en construir una definición al constructo. Con el pasar del tiempo se fue reformulando este concepto en innumerables aportaciones (Mayer, Salovey y Caruso, 2000). Los autores mencionados refirieron que la inteligencia emocional alberga la capacidad de sentir con exactitud y transmitir emociones; asimismo, la habilidad para permitir o generar diversos sentimientos, comprender y modificar las emociones (Mayer y Salovey, 1997, p.10).

Posterior a ello, Mayer, Salovey y Caruso (2000) refieren a la inteligencia emocional como un modelo de cuatro ramas interrelacionadas:

- a. Percepción emocional: las emociones son descubiertas y mencionadas de cierta manera.

- b. Integración emocional: Las emociones entran como señales y después influyen en la cognición.
- c. Comprensión emocional: Dentro de las relaciones interpersonales, se dan señales emocionales que tienen implicancia en la relación, según el sujeto la comprenda.
- d. Regulación emocional (emotional management): Como el sujeto tenga sus pensamientos, influirá en el crecimiento emocional, intelectual y personal.

Pero a pesar de las definiciones de estos autores para referirse a la inteligencia emocional, Daniel Goleman, investigador y periodista del New York Times, publicó un libro *Inteligencia Emocional* (1995), hizo que rápidamente, el IE tenga mayor interés en los canales de comunicativos del mundo y la audiencia en general, despertando el interés de los investigadores.

Hasta la actualidad existen investigadores que tratan de definir la Inteligencia Emocional. Algunos lo refieren como una representación más extensa del concepto, en donde incluye todo lo descubierto en la inteligencia académica, tal es el caso del control de emociones, motivación propia, relaciones intrapersonales, etc. (Goleman, 1995). Otros autores se van más por el concepto condicional de la inteligencia emocional. Mayer, Salovey y Caruso (2000). Así mismo, se puede encontrar que hay autores que incluso critican la teoría existente de inteligencia emocional (Hedlund y Sternberg, 2000). Davies et al. (1998) menciona que a raíz de una investigación empírica llegan a manera de conclusión que la inteligencia emocional, no guarda relación con la aptitud mental. Pues, la psicología de la personalidad, indica que la inteligencia emocional se logra discurrir como característica de la personalidad (McCrae, 2000). En síntesis, se sigue buscando un constructo adecuado para definir la inteligencia emocional, el cual sigue abierto a discusiones. Lo que ahora está claro es que la inteligencia se desarrolla mientras interactuamos con los sujetos, donde también se tiene en consideración las diferencias propias, así mismo la inteligencia emocional consigue instruirse y superarse.

Conceptos Inteligencia Emocional

Salovey y Mayer (1990) lo describen como la condición para controlar y usar los sentimientos y emociones propios y de los demás, conllevando a una adecuada orientación de las acciones del sujeto y el pensamiento propio.

Gardner (1993) menciona que no sólo existe un ideal tipo de inteligencia (C. I.) que es fundamental para la superación de la vida, sino que, en realidad, tenemos siete diversidades distintas de inteligencia, dentro de ellas está la inteligencia inter e intrapersonal, relacionadas con aspectos emocionales.

De igual forma, Goleman (1995) refiere la inteligencia emocional como la capacidad de originar a uno mismo, mantenerse a pesar de las padecer de alguna frustración, teniendo bajo control los impulsos, suspender las gratificaciones, normalizar los propios cambios de ánimo, de impedir que la angustia obstruya en las capacidades racionales y la de entrar en empatía y confiar en personas de su entorno. Así, Goleman esclarece que la inteligencia emocional no representa dar rienda suelta a los sentimientos y emociones propios, mostrando las intimidades, sino, se describe a la capacidad de controlar las emociones apropiadamente (Goleman, 1999).

Posteriormente, Bar-On (2003) nos habla de la inteligencia emocional como una variedad de inteligencia social, haciendo mención a las capacidades interpersonales e intrapersonales; ambos tipos de inteligencia emocional y social, los describe distinta a la inteligencia cognitiva.

Modelos de Investigación

Existen diversas investigaciones teóricas sobre Inteligencia Emocional. Mayer y Salovey decidieron catalogar y los separaron en dos grandes modelos: modelo mixto y modelo de Goleman.

Modelo Mixto

Entre los autores más importantes encontramos a Goleman (1995) y Bar-On (1997), quienes consideran a aquellos rasgos de personalidad como, la motivación, control del impulso, el asertividad, el manejo del estrés, confianza, la persistencia, la tolerancia a la frustración y la ansiedad.

Modelo de Goleman

Daniel Goleman plantea la presencia de un Cociente Emocional (CE) que no se resiste al Cociente Intelectual (CI) clásico, sino que los dos son complementarios. Este se visualiza en las interrelaciones que se originan. Así mismo, el autor define a la

Inteligencia Emocional como el grupo de aptitudes cognitivas y no cognitivas que proporciona a la persona un manejo adecuado de las emociones propias y de los que lo rodean.

Goleman (1995a) plantea dimensiones que constituyen la IE los cuales son:

- a. Conciencia de uno mismo (Selfawareness): Habilidad para reconocer nuestras propias emociones y visualizar como afecta en nuestro estado de ánimo.
- b. Autorregulación (Self-management): Tener autocontrol de nuestros sentimientos.
- c. Motivación (Motivation): Habilidad para dirigir las emociones hacia las metas.
- d. Empatía (Social-awareness): Se entiende el reconocimiento de las emociones ajenas.
- e. Habilidades sociales (Relationship management): Es la capacidad para incitar contestaciones adecuadas. Manteniendo una comunicación asertiva.

Modelo de Baron

En su tesis de doctorado de nombre “The developmnet of a concept of psychological well-being”, publicada en el año 1988, construyó a base de sus estudios sobre la inteligencia emocional (Bar-On, 1997) y su medida a través del inventario EQ-I (Bar-On Emotional Quotient Inventory).

Las capacidades emocionales se logran fraccionar en dos clases que se encuentran interrelacionadas las cuales son: las competencias básicas y las competencias facilitadoras.

Bar-On presenta 5 componentes de la inteligencia no cognitiva, las cuales se presentarán a continuación:

Componente intrapersonal:

- a. Comprensión emocional de sí mismo: habilidad para entender sentimientos y emociones, diferenciarlos y, conocer el porqué de los mismos.
- b. Asertividad: es la facilidad para decir sentimientos, creencias, sin dañar los sentimientos de los demás y, defender nuestro punto de vista de manera correcta.
- c. Auto concepto: es la capacidad de poder comprender, aceptar y respetare uno mismo, tanto como características positivas y negativas.

- d. Autorrealización: capacidad de ejercer lo que realmente deseamos y lo disfrutamos.
- e. Independencia: Se entiende por la capacidad de sentirse seguro, manejando una habilidad de autodirigirse, y ser independientes en la toma de decisiones.

Componente interpersonal:

- a. Empatía: Ponerse en el lugar del otro.
- b. Relaciones interpersonales: capacidad para establecer relaciones y mantener una cercanía emocional.
- c. Responsabilidad social: habilidad para mostrarse como una persona que contribuye con su entorno.

Componentes de adaptabilidad:

- a. Solución de problemas: habilidad para reconocer y definir los problemas y, formular propuestas resolutorias.
- b. Prueba de la realidad: permite la diferenciación del origen de una idea, ya sea, interna y externa.
- c. Flexibilidad: Capacidad de manejar de manera adecuada nuestras emociones, pensamientos y conductas a situaciones.

Componente del estado de ánimo en general:

- a. Felicidad: Estar satisfechos con la vida.
- b. Optimismo: Capacidad de ver lo positivo a las cosas.

Modelo de Capacidad o habilidad

Los principales autores encontramos a Cooper y Sawaf (1997) y Salovey y Mayer (1990). Está conformado por componentes de personalidad, habilidades cognitivas y otros factores de aportaciones de personales.

Modelo de Cooper y Sawaf

Po su constitución, plantea los “Cuatro Pilares”. El modelo se ha desarrollado en el campo organizacional de las entidades. Se desarrollada 4 aspectos esenciales del modelo de la Inteligencia emocional.

- a. Alfabetización emocional:** Formada por la honestidad emocional, el feed-back, la intuición, la energía, la responsabilidad, el conocimiento y la conexión. Fortalece la eficacia y la seguridad personal.
- b. Agilidad emocional:** Conformada por la credibilidad, la flexibilidad y autenticidad personal que tiene destrezas para escuchar, asumir conflictos y conseguir óptimos resultados en escenarios difíciles.
- c. Profundidad emocional:** Consiste en concertar las actividades diarias con el trabajo.
- d. Alquimia emocional:** Habilidad de formarse en corregir y dirigir estados propios, se busca la innovación y crear nuevas oportunidades.

Modelo de Salovey y Mayer

Este modelo presenta dos postulados teóricos, que pueden ver a continuación:

Modelo de IE como procesamiento de la información

En este modelo interceden métodos psicológicos básicos (percepción y facilitación emocional) y métodos psicológicos complejos (comprensión y análisis de información emocional y regulación de emociones)

- a. Percepción y expresión de las emociones:** Poseer una adecuada percepción involucra saber leer nuestros sentimientos propios y emociones, etiquetarlos y vivenciarlos. La manera de valorar el valor de conciencia emocional relacionada a la capacidad de poder representar las emociones, decir con textos y proporcionar un título verbal adecuado. (Mayer y Salovey 1997, p.3).
- b. Facilitación emocional del pensamiento:** Envuelve la toda habilidad para redirigir y anticipar el pensamiento, capacidad para crear y revivir emociones, y habilidad

para usar los cambios emocionales para hacer más sencilla la solución y la creatividad (Mayer y Salovey, 1997, p.3).

- c. **Comprensión y análisis de las emociones:** Presenta dos habilidades: Capacidad para nombrar a las emociones y habilidad para examinar las emociones relacionadas (Mayer y Salovey 1997, p.3).
- d. **Regulación de emociones:** Reside en manipular nosotros mismos nuestra conducta emocional ante escenarios intensos, ya sean positivas o negativas, aquí se muestran dos habilidades: Para abrirse a los sentimientos o emociones, y habilidad para manifestar y manejar las emociones que intervengan en el desarrollo emocional e intelectual (Mayer y Salovey 1997, p.3).

Modelo de Inteligencia Emocional Percibida (Mayer & Salovey, 1997)

Modelo basado en el metaconocimiento o creencias propias que poseen los individuos referentes a los conocimientos de uno mismo sobre la Inteligencia emocional como una habilidad emocional, también nombra a la inteligencia emocional como la capacidad para manipular los sentimientos y emociones propias y de los demás, separar entre los mismos y de emplear la información para ponerla a la acción y los pensamientos.

Mayer y Salovey (1997) desarrollaron la inteligencia emocional percibida, el cual se basa en el modelo de cuatro habilidades. Presenta 3 factores.

- a. **La Atención Emocional:** Se observan los sentimientos propios en el mismo momento en el que se presentan. La percepción de los cambios emocionales se trata en el control de los estímulos emocionales en sí mismo.
- b. **La Claridad Emocional:** La habilidad para comprender e identificar los estados emocionales de uno mismo, identificando el origen. Los estados anímicos son conocidos por la gran actividad orgánica, mostrada en las conductas internas y externas. La emoción permanentemente evaluará todo tipo de situaciones en las cuales estemos expuestos.
- c. **La Reparación de las emociones:** Comprende la capacidad de las personas para evitar los efectos negativos de esa emoción y utilizarlos de manera acorde y positiva

que permitan conocer y entender la emoción con la finalidad de ser consiente con sus acciones. La reparación va dirigida hacia uno mismo y con los sujetos de su entorno.

Para efectos de esta investigación, el modelo de inteligencia emocional que se utilizará será el de habilidades, en donde destacan como principales expositores Salovey y Mayer (1997).

Estos autores han ido trabajando este modelo a lo largo de los años, enriqueciéndolo así en diferentes etapas. Se encuentra más conveniente trabajar con dicho modelo ya que no se considera a la inteligencia emocional como parte de la personalidad del sujeto a comparación de los modelos mixtos, si no que se entiende como una habilidad de procesamiento de la información que ayuda a que el individuo se adapte a un entorno que está continuamente cambiando.

Por lo tanto, para la presente investigación se medirá la inteligencia emocional con el TMMS-24 de Extremera y Fernández – Berrocal (2004). Es una versión reducida del TMMS propuesto por Salovey & Mayer (1997) ya que toma en consideración solamente tres de los cuatro factores descritos: percepción emocional, comprensión emocional y regulación emocional ya que luego de realizar los análisis psicométricos encontraron que estos tres factores explicaban de manera más consistente el constructo en mención. Dicha prueba cuenta con resultados positivos en cuanto a validez y confiabilidad (Fernández-Berrocal, Extremera y Ramos, 2004) y, al tratarse de una versión de 24 ítems, causaría una menor incomodidad en los evaluados al rellenar la prueba.

Síndrome de Burnout

El Síndrome de Burnout su término viene del inglés "burn-out": consumirse, agotarse, se conoce también como síndrome del trabajador quemado, se interpreta por un paulatino agotamiento físico y mental, una careciente motivación al momento de ejecutar las tareas, y en especial, por notables cambios de comportamiento en quienes lo sufren. Se muestra que es evolución del estrés laboral hacia un estado de estrés crónico.

Esta patología, fue mencionada por primera vez en 1969 por H.B. Bradley y al inicio se nombró "staff burnout", para representar al insólito comportamiento que mostraban ciertos oficiales de seguridad que laboraban con presuntos delincuentes púberes.

La terminación burnout en la traducción al castellano significa “estar quemado”, fue usado por Freudenberg (1974) quien define síndrome como una serie de síntomas médico-biológicos y psicosociales inespecíficos, que se realizan todo tipo de actividad, como consecuencia de una demanda enorme de energía, el autor nos da a entender que son un conjunto de síntomas y comportamientos experimentados por una persona a causa de la carga laboral.

Es la doctora Maslach brinda a este inexplorado síndrome, el reconocimiento mundial como fenómeno que, silenciosa y degenerativa, afecta enormemente en nuestra calidad de vida, visión transcultural y global.

El Burnout se origina en EE.UU. por los años setenta como una manera de representar las reacciones enemigas que se ocasionaban en el trabajo de los servicios sociales, la psicóloga Maslach (1996), quién comienza a preocuparse sobre este fenómeno, y considerándolo como un nuevo síndrome clínico representado por la debilidad que se visualiza entre los colaboradores de salud mental.

En seguida, Maslach & Pines (1977) lo conceptualizaron como un síndrome de debilidad físico y emocional que involucra el progreso de actitudes negativas hacia el trabajo, escaso auto concepto, y pérdida de interés dentro de las empresas.

Partiendo del modelo tridimensional propuesto por Maslach y Jackson (1982), de cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal, existen otras posturas para que el proceso sea apreciado como burnout, por el orden y gravedad de sus consecuencias. Se considera dos modelos: Leiter & Maslach (1988) y el de Golembiewski & Munzenrider (1988). Maslach & Jackson (1981,1982), así como Schaufelli, Leiter, Maslach y Jackson (1996), nos mencionan que el burnout lo manifiestan como un síndrome diferenciado por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo, que puede suceder entre personas cuyas actividades diarias se encierran al servicio de personas. El burnout es considerado como una contestación a los estresores interpersonales en el ambiente de trabajo, donde el exceso de contacto con las personas receptores de servicios, origina cambios negativos en las actitudes y en las conductas (Leiter y Maslach, 1988).

Actualmente, Maslach nos dice que el burnout es una contestación retardada al estrés en las organizaciones, un síndrome psicológico que tiene origen en la tensión crónica fruto de la interacción dificultosa entre el colaborador y su trabajo.

Conceptos del Síndrome de Burnout

Maslach y Pines (1977) lo definen como quemarse por el trabajo SQT como un síndrome que ocasiona un desgaste físico y emocional, y causa de ello, genera problemas en el trabajador, tales como pérdida del autoconcepto, carencia de motivación, entre otros.

Por otro lado, también nos manifiestan Maslach y Jackson (1982, p.28), el SQT es un Síndrome que ocasiona debilidad emocional, que se da con mayor frecuencia en personas que trabajan dentro del campo de la interacción humana, brindando demasiadas horas a las relaciones personales de carácter íntimo.

Pines y Aronson (1998, p.85) conciben al síndrome de burnout como un estado de desgaste mental y físico, ocasionado por la sobrecarga laboral derivada de la Organización.

El síndrome de burnout se define a un tipo de estrés laboral crónico formado en profesionales que guardan una relación constante y continua con otros sujetos, ya que tiene como punto de partida el cómo las personas interpretan y guardan sus propios estadios profesionales ante contextos de dificultad, dado que es una experiencia psicológica interna negativa, que presenta cambios de conducta en la valoración y en calidad del trabajo que interviene directamente en el desempeño laboral.

Chiavenato (2000, p.378) manifiesta que el estrés es un estado inherente en la vida del ser humano, pues está en los requerimientos, las necesidades, las cosas urgentes por hacer, actividades por cumplir, los objetivos y metas, ausencia de recursos, las expectativas de los demás, autoexigencias, entre otras; pues tales demandas ocasionan altos niveles de estrés, las cuales pueden afectar a la vida de la persona.

Por otro lado, Ivancevich, Konopaske y Matteson (2006, p.281) refieren que estar estresado significa sentirse tenso, ansioso y muchas veces preocupado, debido a la percepción de una situación amenazante, la cual genera resultados negativos.

Es decir, el estrés se percibe como un resultado de un estímulo o situación amenazadora donde el individuo responde de determinada forma, ya sea de manera positiva o negativa.

La Organización Internacional del Trabajo (2016) nos menciona que el estrés laboral es una enfermedad que daña a las economías industrializadas o aquellas que se encuentran en vías de progreso, afectando a la realización de la salud física y mental de los colaboradores.

Perspectivas del Síndrome de Burnout

Existen varios modelos y teorías que explican el fenómeno del síndrome de burnout. A continuación, se mencionarán los modelos teóricos más resaltantes.

a) Perspectiva clínica

Freudenberger (1980) menciona que las personas que dedican mayor demanda a su trabajo, volviéndose sustituto con respecto a su vida social y el autor manifiesta que es más propenso que padezca el síndrome. El motivo que surgiría es que los profesionales ajustan su autoestima basándose en la importancia de su existencia o la distinción de su trabajo.

b) Perspectiva Psicosocial

En esta perspectiva Gil-Monte y Peiró nos hacen mención que el burnout es una contestación ante el estrés laboral teniendo como pensamiento el fracaso profesional, sentirse emocionalmente agotado y tener cualidades negativas hacia los colegas de trabajo, influyendo en el progreso de este síndrome como la relación del entorno laboral y personales con las conductas que se originan en cada una de las etapas de este. Asimismo, los autores manifiestan que el síndrome de burnout una experiencia subjetiva de sentimientos, cogniciones y actitudes, las cuales estimulan alteraciones psicofisiológicas en el ser humano y resultados negativos para las entidades laborales.

Por consiguiente, se plantean cuatro teorías son consideradas dentro de esta perspectiva que explican este síndrome:

Teorías del síndrome de burnout

a) Teoría Sociocognitiva del Yo.

En esta teoría está inspirado en los trabajos de Albert Bandura, puesto que se enfoca en analizar los mecanismos psicológicos que influyen en la determinación de la acción como el rol que desempeña el pensamiento autorreferente en el funcionamiento.

Bajo esta teoría se mantienen dos modelos:

Modelo de Cherniss (1993):

Se forma un vínculo casual desde la imposibilidad del trabajador para desenvolver sentimientos de competencia o éxito personal. El éxito y logro de metas desarrolla las emociones de autoeficacia, por el contrario, el fallo, conlleva a sentimientos de fracaso, baja autoeficacia y trayendo consigo un posible desarrollo del síndrome Burnout.

Modelo de autocontrol de Thompson, Page y Cooper (1993):

Dentro de este modelo, nos menciona cuatro variables: diferencias entre las exigencias de la tarea y las habilidades del trabajador, a nivel de autoconciencia, expectativas de éxito y autoconciencia; proporcionándole mucha importancia a esta última y se piensa en un rasgo de la personalidad se conceptualiza, como la capacidad de autorregular los niveles de estrés percibido, en la obtención de tareas y objetivos. Los empleados con autoconciencia se caracterizan por una tendencia excesiva de autopercebirse y a unir en su experiencia de estrés, por lo que observan mayores niveles de estrés que los colaboradores con baja autoconciencia.

b) Teorías del intercambio social.

Consideran los principios teóricos de la teoría de la equidad.

Modelo de comparación social de Buunk y Schaufeli:

En su modelo explican la etiología del síndrome de burnout en profesionales de la salud, y mencionando que dentro de este ámbito profesional el síndrome tiene una doble etiología: en un lado, los procesos de intercambio social con los sujetos y, por otro, los procesos de afiliación y comparación social con las personas de su entorno. Sobresalen tres variables estresores notables para el desarrollo del síndrome: la incertidumbre, percepción de equidad y falta de control. En relación a las técnicas de afiliación social, se refiere a la exploración de apoyo en frente a situaciones que impliquen estrés.

Modelo de conservación de recursos de Hobfoll y Fredy:

Afirman que el estrés surge cuando los individuos se muestran que cuando los empleados se sienten amenaza o en estado de frustración en lo que les motiva surge el estrés y este reduce los recursos de los profesionales influyendo de manera significativa en el desarrollo del burnout.

c) Teoría organizacional.

Tiene una postura enfocada al ámbito organizacional y de las tácticas de afrontamiento ante la experiencia de quemarse por el trabajo. Todos consideran al SQT como una respuesta al estrés laboral.

El modelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983)

Parte de situaciones de demasiada carga laboral, y por carencia de rol cuando hay poca motivación en el puesto de trabajo. Mostrando un desgaste de control que da como respuesta una reducción de su autoimagen con sentimientos de irritabilidad y fatiga. Por otro lado, en una segunda fase el proceso de estrés laboral el colaborador crea tácticas de afrontamiento que andan necesariamente por un alejamiento del profesional ante la presencia de situaciones de estrés.

El modelo de Cox, Kuk y Leiter (1993)

Los autores mencionan que el burnout se da en las profesiones que están en contacto con humanos, y que el componente primordial de este es el agotamiento emocional. Frente este agotamiento surge la despersonalización como estrategia de

afrentamiento, y por último, como consecuencia de la evaluación cognitiva del estrés al que hace frente el profesional se muestra la baja realización personal, interviniendo las experiencias de expectativas frustradas con respecto al trabajo. También podemos ver en este modelo cómo es determinante en el progreso del burnout lo que los autores citan como “salud de la organización”, que es el ajuste entre la conexión e unión de los sistemas psicosociales de la organización y la percepción de los colaboradores.

El modelo de Winnubst (1993)

Se menciona bajo este modelo que afecta a todo tipo de persona. El autor nos dice como intervienen como antecedentes en el desarrollo del síndrome del burnout el clima, la cultura y la estructura organizacional, así como en apoyo comunitario en la organización. Los diferentes tipos de organización dan lugar a culturas organizacionales diferentes y los antecedentes del síndrome cambian dependiendo del tipo de estructura organizacional y de la institucionalización del apoyo social, es por ello que el apoyo social en el trabajo afecta de forma significativa a la percepción que el profesional tiene de la estructura organizacional y consecuentemente al formación del síndrome de burnout, existiendo una variable central con realización a su influencia con el síndrome de burnout.

Modelo tridimensional del MBI-HSS (Maslach Burnout Inventory - Human Services)

Hay dos modelos tridimensionales que mencionan las fases del síndrome que desarrolla Leiter y Maslach (1988) y Golembiewski y Muzenrider (1988).

Considera los siguientes aspectos cognitivos (baja realización personal), (agotamiento emocional) y actitudinales (despersonalización).

- a. **Agotamiento emocional:** Se refiere a la pérdida del atractivo, el tedio o el disgusto producidos por la ejecución de las actividades preparadas de la actividad profesional,

que llevan a los sujetos a sentirse drenados y vacíos. Es el mecanismo central del síndrome, pero no se cree una causa capaz para el mismo.

- b. **Despersonalización o deshumanización:** Resultado de la frustración en la fase anterior y un mecanismo de resguardo para obviar las impresiones de incapacidad, abandono y desaliento personal. Es una conducta hacia los pacientes, que envuelve falta de interés, apreciación cínica de sus dificultades, pérdida de empatía e, incluso, la atribución de la falta del estado en que se hallan. Se desarrolla secuencialmente con el cansancio emocional y expreso un fuerte desapego con los pacientes.
- c. **Realización personal:** Reside en la afirmación de que el trabajo no vale la pena, que no es viable modificar las cosas; hay pérdida de la ilusión en el propio trabajo y de idealismo en su realización. Esta variable se desarrolla a la par a los otros dos.

Modelo de Maslach del MBI – General Survey

Para efectos de la investigación, se tomará como base el modelo de Maslach – General Survey, debido que es una prueba fue exclusivamente creada para la población operativa. El MBI-GS como instrumentos para la medición de las actitudes ante el propio trabajo que van desde el contenido o responsabilidad hasta el “Burnout”.

Las tres escalas propuestas por el MBI - GS son:

- a) **Agotamiento Emocional:** Se define como la percepción de agotamiento, de estar consumado al término del día, cansancio, fatiga, sintomatología de enfermedades psicosomáticas, pero que se muestra en representación de una carencia de energía para ejercer sus labores.
- b) **Cinismo:** Expresa la manera de indiferencia, desvalorización y alejamiento ante sus labores, el valor y trascendencia que se le pueda conceder. Constituye de la misma manera defensiva ante las agotadoras exigencias originarias del trabajo, y se revela en forma de careciente interés laboral, del entusiasmo e interrogante de la importancia del trabajo que realiza.
- c) **Eficacia profesional:** Está guarda relación con las posibilidades que se tienen en relación con la ocupación que se ejerce, y se simboliza en las creencias de la

persona sobre su habilidad de trabajo, su cooperación eficaz en la organización laboral, de haber ejecutado cosas que realmente importan y de realización profesional.

Modelo de Edelwich y Brodsky

Los autores lo planteado en 1980, considerando que el burnout es un proceso de desencanto o de desilusión hacia las funciones de la empresa, que se presenta de cuatro fases:

- a. **Etapa de idealismo y entusiasmos:** La persona posee un alto nivel de entusiasmo, teniendo un involucramiento excesivo con la clientela, por otro lado, muestra falta de reconocimiento de límites internos y externos, lo cual lleva a la persona a un sentimiento de frustración, sintiendo desilusión.
- b. **Estancamiento:** La persona presenta una disminución en las actividades desarrolladas, denotando la falta de superar dificultades y dándose la idea de realizar algunos cambios pensando su trayectoria profesional.
- c. **Apatía:** En esta etapa se centra el inicio del burnout, donde el sujeto paraliza sus actividades, falta de interés y generando apatía. Empieza a originarse problemas emocionales, comportamentales y físicos.
- d. **Distanciamiento:** El sujeto se encuentra continuamente frustrado, originando sentimientos de vacío total que pueden mostrar en la forma de desapego emocional y de depreciación profesional.

Modelo de Price y Murphy

Según Price y Murphy (1984) el burnout es un proceso de ajuste a los contextos de estrés en el trabajo, gira en base a 6 fases sintomáticas: desorientación, labilidad emocional, culpa debido al fracaso profesional, soledad y tristeza que si se supera puede, desembocar en la siguiente fase, solicitud de ayuda y equilibrio.

Modelo de Gil Monte

Refiere que el agotamiento emocional y los sentimientos de que se ve reflejada a diario, así como otras incomodidades hacia el ambiente, son en realidad una anécdota intrínseca de representación negativa conformada por cogniciones, emociones y actitudes hacia el trabajo. (Gil-Monte. 2005)

Distingue dos perfiles en el proceso del SQT:

- a.** Caracterizado por la presencia de baja expectativas por el trabajo, a su vez la persona presenta niveles de desgaste psíquico e apatía; sin embargo, los individuos no muestran sentimientos de culpabilidad.
- b.** Se da con frecuencia, siendo un problema más serio que identifica a los casos clínicos más deterioro por el desarrollo de SQT. El sujeto muestra sentimientos de culpa. Estos síntomas pueden ser evaluados mediante el “Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo” (CESQT).

1.4 Formulación del problema

General

¿Cuál es la relación entre las dimensiones de inteligencia emocional y las dimensiones del síndrome de burnout en el personal operativo de una empresa del distrito de Huachipa, 2018?

1.5 Justificación del estudio

En la presente investigación tiene pertinencia teórica, permite descartar una revisión teórica señalando oportunidad los cuales podrán ser utilizados como referencia en futuras investigaciones de exploración sugerente en nuevas ideas de futuros estudios, refuerza y explica los conocimientos de la inteligencia emocional y el síndrome de burnout.

En lo que refiere a la pertinencia práctico, permite la utilización de instrumentos de las dos variables de estudios, obtener información en base a las variables de estudio y así derivar propuestas, estrategias y recomendaciones para optimizar tanto la inteligencia emocional y síndrome de burnout.

En cuanto a la pertinencia social, Busca identificar la relación de inteligencia emocional y síndrome de burnout, debido que en el ámbito organizacional se encuentra en constante cambios por la globalización, que de no tratarse a tiempo el síndrome de burnout podría tener consecuencias negativas para la empresa y el colaborador.

1.6 Hipótesis

General

Existe relación significativa e inversa entre las dimensiones de inteligencia emocional y las dimensiones del síndrome de burnout en el personal operativo de una empresa del distrito de Huachipa, 2018.

Específicas

H1. Existe diferencias significativas entre las dimensiones de inteligencia emocional según las variables sociodemográficas tales como: sexo y edad en el personal operativo de una empresa del distrito de Huachipa, 2018.

H2. Existe diferencias significativas entre las dimensiones síndrome de burnout según las variables sociodemográficas tales como: sexo y edad en el personal operativo de una empresa del distrito de Huachipa, 2018.

1.7 Objetivos

General

Determinar la relación entre las dimensiones de inteligencia emocional con las dimensiones del síndrome de burnout el personal operativo de una empresa del distrito de Huachipa, 2018.

Específicos

O1. Comparar las dimensiones la Inteligencia Emocional según las variables sociodemográficas tales como: sexo y edad en el personal operativo de una empresa del distrito de Huachipa, 2018.

O2. Comparar las dimensiones del Síndrome de Burnout según las variables sociodemográficas tales como: sexo y edad en el personal operativo de una empresa del distrito de Huachipa, 2018.

O3. Describir los niveles de inteligencia emocional en el personal operativo de una empresa del distrito de Huachipa, 2018.

O4. Describir los niveles del Síndrome de Burnout en el personal operativo de una empresa del distrito de Huachipa, 2018.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación

El diseño de la investigación fue no experimental y transversal, el cual según Echevarría (2016), se caracteriza porque se toma los datos en un momento determinado, en un tiempo único.

Tipo de investigación

El estudio empleado fue de tipo descriptivo correlacional debido a que se busca explicar un fenómeno de acuerdo a sus características, contextos y propiedades, además de ver la forma en como las variables clima social familiar y agresividad se relacionan. (Bernal, 2010).

Nivel de investigación

La investigación se realizará bajo un nivel de estudio básico ya que, se busca conocer y entender mejor la inteligencia emocional de los trabajadores en relación con el síndrome de burnout. (Sánchez, y Reyes, 2006)

2.2 Variables, Operacionalización

Variable: Inteligencia Emocional

Definición conceptual

Habilidad para controlar y regular los sentimientos y emociones propias y de los demás, conllevando a una adecuada orientación de las acciones del sujeto (Salovey & Mayer, 1990).

Definición operacional

Puntuaciones optimizadas a través de la prueba de inteligencia emocional mediante el Trait Meta-Mood Scale (TMMS), de Mayer y Salovey, evaluando los estados emocionales.

Dimensiones

Atención a las emociones: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8.

Claridad emocional: 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 y 16.

Reparación emocional: 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23 y 24.

Escala de medición

Ordinal

Variable: Síndrome de Burnout

Definición conceptual

Síndrome de burnout producido con frecuencia en personas que mantienen contacto con otras personas, sintiendo ausencia de recursos para enfrentar los acontecimientos (Maslach & Jackson, 1981)

Definición operacional

Puntuaciones optimizadas a través de la aplicación del Inventario de burnout de Maslach-MBI.

Dimensiones

Agotamiento emocional: 1, 2, 3, 4 y 6.

Cinismo: 5, 7, 10, 11, 12 y 16

Eficacia profesional: 8, 9, 14 y 15

Escala de medición

Ordinal

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población

Bernal (2006) menciona que población al grupo de elementos que cumplan con los criterios establecidos que se requiera para la investigación.

En la investigación la población estuvo constituida por 122 colaboradores en el personal operativo de una empresa privada del distrito de Huachipa, 2018. La población estará proporcionada para todo el elemento de unidad de análisis donde se está llevando dicha investigación. (Carrasco, 2015, p. 237). Como parte de las características de la población, se puede decir que los colaboradores tienen un contrato en planilla a plazo fijo, el tiempo de trabajo que tienen varían desde los 6 meses a 12 meses y las edades van de los 18 años hasta los 50 años.

2.3.2 Muestra

La muestra estuvo constituida por 122 colaboradores del sector operativo en el distrito de Huachipa Perú.2018. Hernández, et. Al. (2014). Nos menciona que una muestra es un sub grupo de la población de utilidad sobre el cual se obtendrá los datos, y que deben precisar y concretar con exactitud, esta deberá ser característico de la población.

2.3.3 Muestreo

El muestreo es de tipo Censal, por lo que se abordará a todos los empleados siendo toda la población o universo total; puesto que la población es pequeña. Según López (1998, p.123) nos mencionándonos que en la muestra se aborda a toda la población de estudio.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de medición:

La recolección de datos se llevó a cabo a través de encuestas según el objetivo de cada variable, así mismos Valderrama (2015) nos menciona que encuestas son cuestionarios donde se busca medir escala de actitudes (p. 194).

Instrumentos:

Según Hernández et al. (2014), refiere que son aquellos métodos que emplea un investigador para lograr un registro sobre la variable a estudiar, con la finalidad de poder demostrar un valor visible de conceptos abstractos.

Ficha técnica:

Inteligencia Emocional

Título original: Trait Meta Mood Scale - 24

Autores: Salovey, Mayer, Goldman, Turvey y Palfai

Adaptación al español: Fernández-Berrocal, Extremera y Ramos (2004).

Administración: Grupal

Ámbito de aplicación: Organizacional

Tiempo de Aplicación: 30 minutos

Número de Ítems: 24

Significación: Está compuesta por tres dimensiones, entre ellas son: Atención a las emociones, claridad emocional y Reparación emocional:

Validez

La versión original de Salovey et al. (1995), empleó un análisis factorial, creando tres escalas (atención, claridad y reparación); en un inicio, incluyeron los 48 ítems y posteriormente, quedaron en 30 ítems.

Para poner a prueba la estructura teórica del TMMS, se realizó un análisis factorial confirmatorio (CFA), utilizando LISREL VI. El índice de bondad de ajuste (GFI) proporcionada por el programa LISREL fue de .94 (GFI ajustado fue de .91), lo que indica la estructura de tres factores del TMMS representado por una gran proporción de la covarianza total. La media residual raíz cuadrada fue de .05, lo que sugiere que también había una pequeña discrepancia entre el predicho y la matriz de covarianza real. El examen de las cargas finales de factor demostró el carácter distintivo conceptual de las subescalas de la atención, claridad, y reparación del TMMS (Salovey et al., 1995).

Confiabilidad

Salovey et al. (1995) refirieron la consistencia interna de las tres subescalas de TMMS-48, el cual se evaluó mediante el cálculo del coeficiente alfa de Cronbach para cada escala (Atención: $\alpha=.86$; Claridad: $\alpha=.87$; Reparación: $\alpha=.82$). En España, se realizó una adaptación al castellano del TMMS-48, encontrando propiedades psicométricas similares: Atención arrojó una fiabilidad de $\alpha=.87$; claridad, una fiabilidad de $\alpha=.81$, y, reparación, $\alpha=.76$ (Fernández-Berrocal, Alcaide, Domínguez, Fernández-McNally, Ramos & Rovira, 1998). Posteriormente, Fernández-Berrocal, Extremera y Ramos (2004) realizaron una versión más breve aplicado en estudiantes universitarios españoles, denominada TMMS-24, arrojando la fiabilidad para cada componente mediante el coeficiente alfa de Cronbach, el componente de atención arrojó un coeficiente Alfa de Cronbach de $\alpha=.90$; claridad, una fiabilidad de $\alpha=.90$ y el factor de reparación, una fiabilidad de $\alpha=.86$. Asimismo, después de cuatro semanas, la fiabilidad test-retest adecuada arrojó una fiabilidad en atención de .60; claridad, una fiabilidad de .70 y reparación, .83.

Prueba piloto

El instrumento en su versión española presenta una validez convergente realizada por Fernández, Extremera y Ramos (2004). La validez del instrumento, para la presente investigación se realizó mediante una prueba piloto en los 76 colaboradores operativos de una empresa ubicada en Huachipa, para hallar las propiedades psicométricas de la escala de Trait Meta Mood Scale, se utilizó el criterio de jueces y la V de Aiken. $>.80$ para

obtener la validez de contenido, por lo cual se evidencian adecuados resultados considerando los criterios de pertinencia, relevancia y claridad.

La TMMS-24 está basada en Trait Meta-Mood Scale (TMMS) del grupo de investigación de Salovey y Mayer. La escala original es una escala rasgo que evalúa el Meta conocimiento de los estados emocionales mediante 48 ítems. En concreto, las destrezas con las que podemos ser conscientes de nuestras propias emociones, así como de nuestra capacidad para regularlas.

Ficha técnica:

Síndrome de burnout

Título original: Inventario Burnout de Maslach - MBI

Autores: Maslach y Jackson 1981

Adaptación al español: Fernández-Arata, Juárez García y Merino Soto.

Administración: Grupal

Ámbito de aplicación: Organizacional

Tiempo de Aplicación: 30 minutos

Número de Ítems: 15

Significación: Está compuesta por tres dimensiones, entre ellas son: Agotamiento emocional, cinismo y eficacia profesional.

Validez

Para su validez del instrumento fue adaptado culturalmente y lingüísticamente y modificado en relación al orden de presentación de algunos ítems. En el análisis factorial de la prueba mediante el método de componentes principales con rotación varimax normalizada, se hallaron correlaciones que fluctúan entre un mínimo de .53 y un máximo de .83, comprobándose la validez de los datos obtenidos por medio del instrumento. Para el análisis de la consistencia interna del MBI-GS.

Confiabilidad

Para la presente investigación se utilizó el análisis de la consistencia interna del MBI-GS, se efectuó un análisis de fiabilidad de cada una de las escalas del cuestionario mediante la determinación del alfa de Cronbach. Para el instrumento en general se obtuvo un alfa de Cronbach de .78 concluyéndose en un puntaje óptimo en cuanto a la confiabilidad.

Prueba piloto

La validez del instrumento, para la presente investigación se realizó mediante una prueba piloto en los 76 colaboradores operativos de una empresa ubicada en Huachipa, para hallar las propiedades psicométricas cuestionario Maslach Burnout Inventory, se utilizó el criterio de jueces y la V de Aiken. $>.80$ para obtener la validez de contenido, por lo cual se evidencian adecuados resultados considerando los criterios de agotamiento emocional, cinismo y eficacia profesional.

Se realizó una prueba piloto en 76 colaboradores operativos del centro de distribución de una empresa del distrito de Huachipa, para hallar la propiedad psicométrica de la prueba Maslach Burnout Inventory General Survey arrojando la fiabilidad para cada dimensión mediante el coeficiente alfa de Cronbach de $.705$ en Agotamiento emocional, $.684$ Cinismo y $.716$ en Eficacia Profesional, demostrando que el instrumento es confiable.

2.5. Métodos de análisis de datos

Los datos de las variables se integran al programa estadístico informativo IBM SPSS ver. 21 para ser procesado con la finalidad de evidenciar los resultados en frecuencia de porcentajes, gráficos, tablas para mostrar la relación de variables, media, rangos y poder ser interpretados de acuerdo a los objetivos planteados.

Así mismo, para determinar el tipo de estadístico inferencial se procedió a utilizar la prueba de Kolmogorov – Smirnov para conocer el tipo de distribución de la muestra. En consecuencia, se obtuvo una distribución no normal y se usó el estadístico Rho de Spearman para hallar la relación entre las dos variables. Asimismo, en vista que la investigación fue no normativa se usaron los estadísticos U de Mann-Whitney para establecer si existen diferencias a nivel de las variables entre dos muestras y Prueba de Kruskal-Wallis para establecer si existen diferencias a nivel de las variables entre tres a más muestras.

2.6. Aspectos éticos

Para realizar la investigación la universidad emitió una carta dirigida a la empresa del rubro ventas para poder realizar la recogida de datos. Luego se presentó el permiso a la respectiva empresa y esta a su vez cedió su otra sede para que sea la aplicación en ambas. Se procedió a pactar el horario para las evaluaciones respectivas. Así mismo, la información se recolectó de manera anónima. También se mantiene la confidencialidad de los colaboradores que participan en el estudio. La persona tuvo el derecho a retirarse de la investigación cuando le parezca oportuno.

Se priorizó el respeto por las personas encuestadas, por ende se protegió su identidad y se alcanzó su apoyo a través de su consentimiento informado.

III. RESULTADOS

Tabla 1

Correlación entre las dimensiones de Inteligencia emocional y las dimensiones del síndrome de burnout

Correlaciones		Inteligencia Emocional		
		Atención	Claridad	Recuperación
Síndrome de burnout	Rho de Spearman	-.151	-.343**	-.409**
	Agotamiento Emocional			
	p	.096	.000	0.000
	N	122	122	122
	Rho de Spearman	-.201*	-.442**	-.466**
	Cinismo			
	p	.027	0.000	0.000
	N	122	122	122
	Rho de Spearman	-.380**	-.451**	-.411**
	Eficacia Profesional			
	p	.000	.000	.000
	N	122	122	122

En la tabla 1, se muestra los resultados obtenidos por medio del análisis de Rho de Spearman, el cual permite conocer el índice de significancia bilateral es ($p > .05$) por lo tanto existe una correlación significativa entre las dimensiones de Inteligencia emocional, y las dimensiones de síndrome de burnout excepto las dimensiones atención y agotamiento emocional, además se puede apreciar que la correlación es inversa.

Tabla 2

Comparación según el sexo de las dimensiones de la Inteligencia emocional

		Sexo	N	Rango promedio	U de Mann-Whitney	p	Decisión Si/No
Inteligencia Emocional	Atención	Hombre	72	72.83	984.500	.000	SI
		Mujer	50	45.19			
	Claridad	Hombre	72	73.90	907.000	.000	SI
		Mujer	50	43.64			
	Recuperación	Hombre	72	71.89	1052.000	.000	SI
		Mujer	50	46.54			

En la tabla 2, se puede observar respecto a la variable de las dimensiones de Inteligencia emocional en las 3 dimensiones de Inteligencia emocional, Atención, Claridad y Recuperación se observa a través de la U de Mann-Whitney que existe diferencia significativa ($p < .05$) inferencial en las puntuaciones de hombres y mujeres.

Tabla 3

Comparación según la edad de las dimensiones de la inteligencia emocional

		Edad	N	Rango promedio	Chi-cuadrado	gl	p	Decisión Si/No
Inteligencia emocional	Atención	[18 a 25 años]	8	34.38	10.51	3	.015	SI
		[26 a 35 años]	62	66.02				
		[36 a 45 años]	42	65.46				
		[45 a 60 años]	10	38.5				
	Claridad	[18 a 25 años]	8	55.19	2.43	3	.489	NO
		[26 a 35 años]	62	65.32				
		[36 a 45 años]	42	60.19				
		[45 a 60 años]	10	48.35				
	Recuperación	[18 a 25 años]	8	54.69	1.9	3	.594	NO
		[26 a 35 años]	62	65.2				
		[36 a 45 años]	42	59.73				
		[45 a 60 años]	10	51.45				

En la tabla 3, se puede observar los resultados arrojados por el estadístico comparativo. Respecto a la variable de inteligencia emocional en las dimensiones de Inteligencia emocional, Atención, Claridad y Recuperación se observa a través del estadístico Kruskal - Wallis que solo existe diferencia significativa ($p < .05$) en la dimensión de atención.

Tabla 4

Comparación según sexo de las dimensiones del síndrome de burnout

		Sexo	N	Rango promedio	U de Mann-Whitney	p	Decisión Si/No
Síndrome de Burnout	Agotamiento emocional	Hombre	72	54.50	1296.000	.009	SI
		Mujer	50	71.58			
	Cinismo	Hombre	72	49.51	937.000	.000	SI
		Mujer	50	78.76			
	Eficacia Profesional	Hombre	72	50.10	979.000	.000	SI
		Mujer	50	77.92			

En la tabla 4, se puede observar los resultados arrojados por el estadístico comparativo. Respecto a la variable de síndrome de burnout en las 3 dimensiones de Burnout, Agotamiento emocional, Cinismo e Eficacia profesional se observa a través de la U de Mann-Whitney que existe diferencia significativa ($p < .05$) en las puntuaciones de hombres y mujeres.

Tabla 5

Comparación según la edad dimensiones del síndrome de burnout

	Edad	N	Rango promedio	Chi-cuadrado	gl	p	Decisión Si/No
Síndrome Burnout	[18 a 25 años]	8	52.38				
	Agotamiento emocional [26 a 35 años]	62	62.04	.77	3	.856	NO
	[36 a 45 años]	42	61.19				
	[46 a 50 años]	10	66.75				
	[18 a 25 años]	8	64				
	Cinismo [26 a 35 años]	62	63.15	.43	3	.934	NO
	[36 a 45 años]	42	59.55				
	[46 a 50 años]	10	57.5				
	[18 a 25 años]	8	64.69				
	Eficacia profesional [26 a 35 años]	62	58	1.69	3	.639	NO
	[36 a 45 años]	42	63.63				
	[46 a 50 años]	10	71.7				

En la tabla 5, se puede apreciar los resultados arrojados por el estadístico comparativo. Respecto a la variable de síndrome de burnout en las 3 dimensiones de Burnout, agotamiento emocional, cinismo e eficacia profesional se observa a través del estadístico Kruskal - Wallis que no existe diferencia significativa ($p < .05$) en las puntuaciones de hombres y mujeres de ninguna dimensión.

Tabla 6

Frecuencias de los niveles de las dimensiones de Inteligencia emocional en función al sexo en Hombres

	Inteligencia Emocional Hombres					
	Nivel Atención		Nivel Claridad		Nivel Recuperación	
	F	%	f	%	f	%
Bajo	26	36.1	26	36.1	8	11.1
Medio	43	59.7	39	54.2	51	70.8
Alto	3	4.2	7	9.7	13	18.1
Total	72	100.0	72	100.0	72	100.0

En la tabla 6, se observa de la población de 122 colaboradores operativos 72 son hombres, en lo que corresponde a Atención se presencia con un nivel bajo 36.1%, medio 59.7% y alto

4.2%. En lo que indica en la dimensión Claridad se presencia nivel bajo 32.1%, medio 54.2% y alto 9.7%. Por último, Recuperación se presencia con un nivel bajo 11.1%, medio 70.8% y alto 18.1%.

Tabla 7

Frecuencias de niveles de las dimensiones de la Inteligencia emocional en función al sexo Mujeres

	Inteligencia Emocional Mujeres					
	Nivel Atención		Nivel Claridad		Nivel Recuperación	
	f	%	f	%	f	%
Bajo	44	88.0	31	62.0	23	46.0
Medio	6	12.0	18	36.0	20	40.0
Alto	0	0	1	2.0	7	14.0
Total	50	100.0	50	100.0	50	100.0

En la tabla 7, se observa de la población de 122 colaboradores operativos 50 son mujeres, en lo que corresponde a Atención se presencia con un nivel bajo 88.0%, medio 12.0% y alto 26.2%. En lo que indica en la dimensión Claridad se presencia nivel bajo 62%.0, mediana 36% y alto 2.0 %. Por último, Recuperación se presencia con un nivel bajo 46.0%, mediana 40.0% y alto 14.2%.

Tabla 8

Frecuencias de niveles de las dimensiones del Síndrome de Burnout

	Síndrome de burnout					
	Agotamiento emocional		Cinismo		Eficacia profesional	
	f	%	f	%	f	%
Bajo	17	13.9	15	12.3	108	88.5
Medio	105	86.1	19	15.6	12	9.8
Alto	0	0	88	72.1	2	1.6
Total	122	100	122	100	122	100

En la tabla 8, se observa de la población de 122 colaboradores, en lo que corresponde a las dimensiones a Agotamiento Emocional se presencia con un nivel bajo 13.9%, medio 86.0% y alto 0.0%. En lo que indica en la Cinismo se presencia nivel bajo 12.3%.0, medio 15.6% y alto 72.1%. Por último, Eficacia profesional se presencia con un nivel bajo 88.5%, mediana 9.8% y alto 1.6%.

IV. DISCUSIÓN

En la investigación para identificar la relación en inteligencia emocional y síndrome de burnout de los trabajadores personal operativo de una empresa del distrito de Huachipa, 2018. Se aplicó la correlación de Rho Sperman, teniendo como resultado una relación inversa la cual quiere decir que la inteligencia emocional se relaciona significativamente con el síndrome de burnout en el personal operativo.

De acuerdo con los resultados obtenidos, se puede decir que, en cuanto al primer objetivo, que existe una relación significativa e inversas entre las dimensiones de la inteligencia emocional: Atención, Claridad y Recuperación, y las del síndrome de Burnout Agotamiento Emocional, Cinismo y Eficacia profesional, ($p < .05$), excepto en las dimensiones Atención y Agotamiento emocional ($Rho = .096$), en el personal operativo de una empresa privada del distrito de Huachipa, hecho que manifiesta a mayor inteligencia emocional es menor el Síndrome de Burnout, teniendo un mayor control de los sentimientos y de las emociones se podrá amenguar o disminuir los niveles del síndrome de burnout. Estos resultados se corroboran con los resultados de Aguilar (2015) quien realizó un estudio acerca de la inteligencia emocional y su relación con el éxito laboral en la alta gerencia en la Universidad de Nueva Granda. A través de esta investigación se confirmó que la inteligencia emocional es un elemento de mayor importancia en el desempeño laboral en cuanto al coeficiente intelectual, por lo cual las metodologías de selección para altos cargos en las empresas se deben orientar con mayor eficacia hacia las habilidades emocionales y la capacidad de administrar las mismas teniendo en cuenta el entorno de cambio en el cual nos desarrollamos. Con esta información se pudo reafirmar la investigación planteada sobre inteligencia emocional, en organización con población Millennials. Por lo tanto, Salovey y Mayer (1990) refirieron que la inteligencia emocional es aquella capacidad para tener el control de los sentimientos y emociones de uno mismo y de otras personas, asimismo, la capacidad para utilizar la información de guiar los propios sentimientos y emociones.

Asimismo, en el objetivo específico uno, se buscó determinar la frecuencia de las dimensiones de la inteligencia emocional con respecto al género en hombres del personal operativo de una empresa privada en Huachipa, donde se ha encontrado que de la población de 122 colaboradores operativos 72 son hombres, en lo que corresponde a la dimensión Atención se presencia con un nivel bajo 36.1%, mediana 59.7% y alto

4.2%. En lo que indica en la dimensión Claridad se presencia nivel bajo 36.1%, mediana 54.2% y alto 9.7%. Por último, Recuperación se presencia con un nivel bajo 11.1%, mediana 70.8% y alto 18.1%. Observándose los mejores resultados para la dimensión Recuperación emocional, seguido de la dimensión Claridad y en menores resultados la dimensión Atención emocional. Aspecto que nos indica que el personal operativo hombres puede controlar sus emociones y revertir positivamente aquellas que les afectan. Estos resultados van de la mano con Salovey y Mayer (1997) siendo las características de la dimensión Recuperación que comprende la capacidad de los sujetos para evitar los efectos negativos de esa emoción e utilizarlos de manera acorde y positiva que permitan conocer y entender la emoción con la finalidad de ser consiente con sus acciones. La reparación va dirigida hacia uno mismo y con los sujetos de su entorno.

Por otro lado, el Objetivo específico dos, buscó determinar la frecuencia de las dimensiones de la inteligencia emocional por el género en Mujeres, observándose que la población de 122 colaboradores operativos 50 son mujeres, en lo que corresponde a la dimensión Atención se presencia con un nivel bajo 88.0%, mediana 12.0% y alto 26.2%. En lo que indica en la dimensión claridad se presencia nivel bajo 62%.0, medio 36% y alto 2.0 %. Por último, recuperación se presenta con un nivel bajo 46.0%, medio 40.0% y alto 14.2%, Obteniéndose los mejores resultados para la dimensión Recuperación emocional, seguido de la dimensión claridad y en menores resultados la dimensión Atención emocional. Si se realiza una comparación entre los géneros de hombres y mujeres en las dimensiones de la inteligencia emocional, se encuentra en los hombres los mejores resultados, existiendo una diferencia significativa de puntajes, favorable hacia los hombres.

Respecto al Objetivo específico tres, se buscó determinar las frecuencias de las dimensiones del Síndrome de Burnout, donde se ha encontrado que de la población de 122 colaboradores, en lo que corresponde a las dimensiones Agotamiento Emocional se presenta con un nivel bajo 13.9%, medio 86.0% y alto 0.0%. En lo que indica en la dimensión Cinismo se presenta un nivel bajo 12.3%.0, medio 15.6% y alto 72.1%. Por último, Eficacia profesional se presenta con un nivel bajo 88.5%, mediana 9.8% y alto 1.6%,. Observándose alto porcentaje para la dimensión Cinismo, seguido de la dimensión eficacia profesional y finalmente la dimensión agotamiento emocional. Estos

resultados encontrados significan que el personal operativo que presenta niveles del síndrome de burnout, presentan a su vez actitudes de aislamiento, indiferencia y defensiva ante las responsabilidades del trabajo, que se corrobora por lo señalado por Valladares (2017) quien encontró en sus resultados obtenidos muestran que el 56.3% de los agentes policiales tienen un nivel medio de Síndrome de burnout, el 23.4% tienen un nivel bajo y el 20.3% un nivel alto. En cuanto a las dimensiones, desgaste emocional obtuvo 56.3% de nivel medio, la dimensión despersonalización el 43.8% tienen un nivel medio y en la dimensión eficacia profesional el 54.7% tienen un grado medio. Se concluyó que una gran parte de los agentes policiales de la división policial Huaral presenta niveles medio de síndrome de burnout. Por lo tanto, de acuerdo con la teoría de Maslach Burnout Inventory MBI (1988), la característica de la dimensión cinismo que refleja la actitud de indiferencia, devaluación y distanciamiento ante el propio trabajo, y el valor y significación que se le pueda conceder, presenta igualmente una actitud defensiva ante las agotadas demandas provenientes del trabajo.

Asimismo, en el Objetivo específico cuatro, se buscó determinar las dimensiones de la inteligencia emocional y el género, se puede observar en los resultados que existe diferencia significativa ($p < .05$) inferencial en las puntuaciones de hombres y mujeres en cada una de las tres dimensiones, comprobada estadísticamente a través de la U de Mann-Whitney. Coincidiendo a lo señalado por Jacinto (2017) quien en sus resultados muestran que se puede evidenciar que existe una predominancia del nivel alto de inteligencia emocional con un 29,2%; en cuanto a la atención emocional se encuentra en un nivel de predominancia del promedio con un 31,5%, además en la claridad emocional se percibe un nivel promedio de ponderación y en la reparación emocional una tendencia en el nivel promedio con un 28,5%. Asimismo, según el sexo inteligencia emocional de nivel alto en hombres con un 27,7% a diferencia de las mujeres con un 22,3%. Además, en atención emocional se observa un mayor nivel alto en atención emocional en hombres con un 21,6%, además, en claridad emocional existe una tendencia a un bajo nivel de claridad emocional con un 13,8 en mujeres a diferencia de un 13,1% en hombres. Por último, se evidencia una preponderancia de un 16,2% en cuanto a reparación emocional en mujeres a diferencia de un 12,3% en hombres. Por último, según los resultados existe una mayor preponderancia en cuanto a la inteligencia emocional de nivel alto en las edades de 25-30 años con un 21,5%, seguido de un 13,8% en nivel alto entre las edades de 36-40 años. Se concluye, que los colaboradores

operativos de la organización presenten un adecuado control, comprensión y autorregulación de sus emociones evitara que pospongan o retarden sus actividades laborales.

Con relación al Objetivo Específico cinco, se buscó determinar las dimensiones del síndrome de burnout de acuerdo con el género, se puede observar los resultados presentados por el estadístico comparativo, en las 3 dimensiones de Burnout: Agotamiento emocional, Cinismo e Eficacia profesional, se observa a través de la U de Mann-Whitney que existe diferencia significativa ($p < .05$) en las puntuaciones de hombres y mujeres. Teniendo en cuenta lo señalado por Falcón (2016) cuyos resultados demostraron que existe una relación significativa ($p=.000$), e inversamente débil ($r=-.201$), entre la IE y el SB; asimismo, se evidenció que el 54% de colaboradores denotan capacidad emocional promedio, mientras que el 65.8% presentó niveles de Burnout moderados. De acuerdo con las correlaciones, en su mayoría fueron significativas e inversamente muy débiles entre la IE y las dimensiones de despersonalización y realización personal ($r=-.175$; $r=-.191$); referente a la dimensión agotamiento emocional, la cual mantienen una relación significativa y débil con la IE ($r=-.216$).

Con relación al objetivo específico seis, se buscó determinar las dimensiones de la inteligencia emocional y edad de los colaboradores, donde se puede observar los resultados presentados por el estadístico comparativo. Respecto a la variable de inteligencia emocional en las dimensiones de inteligencia emocional, atención, Claridad y Recuperación se observa a través del estadístico Kruskal - Wallis que solo existe diferencia significativa ($p < .05$) en las puntuaciones de hombres y mujeres de la dimensión Atención. Teniendo en cuenta lo señalado por Chamorro (2017) cuyos resultados arrojaron una correlación significativa de nivel moderado entre las dimensiones de la inteligencia emocional y las dimensiones de síndrome de burnout. El factor Atención emocional con la escala realización personal del SB ($r=.451$), claridad emocional con la escala realización personal ($r=.519$); además una correlación entre en el factor reparación emocional y la escala realización personal ($r=.638$); una correlación significativa negativa de nivel baja entre el factor atención emocional con escala agotamiento emocional ($r=-.235$); así mismo, una correlación significativa negativa baja entre el factor claridad emocional y la escala despersonalización ($r=-.203$). Se concluye que la correlación entre los factores de la IE y las escalas del SB es directamente

proporcional para la escala realización personal e inversamente proporcional para la escala despersonalización y agotamiento emocional.

con respecto al objetivo específico siete, se buscó determinar las dimensiones del síndrome de burnout según edad, se puede apreciar los resultados arrojados por el estadístico comparativo. respecto a la variable de síndrome de burnout en las 3 dimensiones de burnout, agotamiento emocional, cinismo y eficacia profesional se observa a través del estadístico Kruskal - Wallis que no existe diferencia significativa ($p < .05$) en las puntuaciones de hombres y mujeres de ninguna dimensión. Coincidiendo además con lo señalado por Morales (2016) quien encontró que las variables que evidenciaron una alta significación estadística, están directamente relacionadas con la presencia del SB, los cuales fueron el género masculino 71,67% y el género femenino 28,33%; por otro lado, la investigación nos menciona que existe un predominio de burnout entre las edades de 26 y 35 años, con un 26,3%; por último según el tiempo de servicio se observó que hay mayor prevalencia en personas con las de 2 años y correlacionada con la presencia de SB, no se demostró relación significativa entre ambas ($p=.4501$). Además, se demostró que los colaboradores denotan un desgaste profesional, por lo cual se propuso realizar un programa de prevención y manejo de estrés laboral.

Con relación al objetivo específico ocho, se buscó determinar la predominancia de factores en las dimensiones de la inteligencia emocional y en el síndrome de burnout, a través de los estadísticos descriptivos hemos encontrado mejores resultados en la dimensión Recuperación emocional con una moda de valor 33 y en la dimensión agotamiento emocional del SB con una moda de valor 13. Confirmado con los resultados obtenidos por Reguera (2015) cuyos resultados demostraron sobre el SB que el 44.6% presentaron agotamiento emocional alto, 76.7% despersonalización alta y 60.7% baja realización personal, evidenciando la presencia del síndrome de burnout en los trabajadores del call center en un nivel medio.

Con relación al objetivo específico nueve, se buscó determinar la frecuencia y porcentajes según etapa de vida de los colaboradores operativos, donde hemos encontrado un mayor porcentaje de jóvenes en un 57 % y un 42 % de adultos.

V. CONCLUSIONES

PRIMERA: Se ha encontrado que existe una relación significativa e inversa entre las dimensiones de la inteligencia emocional y el síndrome de Burnout en los colaboradores de la empresa privada de Huachipa, excepto en las dimensiones Atención y agotamiento emocional. Es decir, los colaboradores en el trabajo hay un carecimiento a la hora de percibir los sentimientos propios, asimismo no controlan sus estímulos emocionales propios, perdiendo el atractivo hacia el trabajo.

SEGUNDA: Las dimensiones de Inteligencia emocional tales como Atención, Claridad y Recuperación se observa que existe diferencia significativa más favorables en los hombres que en las mujeres, sin embargo, para la variable sociodemográficas edad solo existe diferencias significativas en la dimensión de atención.

TERCERA: Las dimensiones de síndrome de Burnout tales como agotamiento emocional, cinismo y eficacia se observa que existe diferencias significativas entre hombres y mujeres, siendo los hombres más óptimos que las mujeres, no obstante, para el caso de la variable sociodemográfica edad no hay diferencias significativas en las dimensiones.

CUARTA: Los colaboradores de la empresa privada de Huachipa de los cuales son 50 mujeres, en lo que corresponde a Atención se presencia con un nivel bajo 88.0%, medio 12.0% y alto 26.2%. En lo que indica en la dimensión Claridad se presencia nivel bajo 62%.0, mediana 36% y alto 2.0 %. Por último, Recuperación se presencia con un nivel bajo 46.0%, mediana 40.0% y alto 14.2%. En el caso de los hombres son 72 colaboradores operativos, en lo que corresponde a Atención se presencia con un nivel bajo 36.1%, medio 59.7% y alto 4.2%. En lo que indica en la dimensión Claridad se presencia nivel bajo 32.1%, medio 54.2% y alto 9.7%. Por último, Recuperación se presencia con un nivel bajo 11.1%, medio 70.8% y alto 18.1%.

QUINTA: Los colaboradores de la empresa privada de Huachipa presentan con un nivel bajo 13.9%, medio 86.0% y alto 0.0%. En lo que indica en la Cinismo se presencia nivel bajo 12.3%.0, medio 15.6% y alto 72.1%. Por último, Eficacia profesional se presencia con un nivel bajo 88.5%, mediana 9.8% y alto 1.6%.

VI. RECOMENDACIONES

1. Implementar estrategias como capacitaciones para dar a conocer a los colaboradores las dimensiones que componen la inteligencia emocional y así conseguir que tomen conciencia del impacto que tiene en su salud mental.
2. Profundizar la correlación que existen entre inteligencia emocional y el síndrome de burnout, teniendo en cuenta muestras mayores en colaboradores operativos para analizar la relación entre ambas variables, asimismo con otra área en el ámbito organizacional.
3. Finalmente continuar con el uso de las pruebas utilizadas, ya que son prácticas, teniendo en consideración que el área organizacional el factor tiempo es fundamental.

VII. REFERENCIAS

- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el trabajo (2002). *Riesgos psicológicos y el estrés en el trabajo*. Recuperado de <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress>
- Aguilar, L. (2015). *La inteligencia emocional: un camino al éxito laboral en la alta gerencia*. Universidad militar de nueva granada. Colombia. Recuperado de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/13786/2/LAURA%20AGUILAR-TRABAJO%20DE%20GRADO-UMNG.pdf>
- Aiken, L. (1980). Content Validity and Reliability of Single Items or Questionnaire. *Educational and Psychological Measurement*, 40, 955-959.
- Bar-On, R. (1997). *Development of the Baron EQ-I: A measure of emotional and social Intelligence. 105 th Annual convention of the American Psychological Association in Chicago*. U.S.A. Educational implications. New York: Basic Books.
- Bar-On, R. (1997). *The Emotional Quotient inventory (EQ-I): Techical Manual*, toronto. Canadá: Multi-Health Systems.
- Bautista, O., Tombé, P. & Victoria, M. (2013). Síndrome de Burnout y su relación con el Estado de Salud Mental en un Grupo de Trabajadores de Seguridad Privada. *Revista Colombiana de Salud Ocupacional*, 3(4), 20-24.
- Benavente, P. (2015). *Estudio del síndrome de burnout en los bomberos voluntarios portugueses. Departamento de Ciencias Biomédicas. Universidad de León*. Recuperado de http://buleria.unileon.es/xmlui/bitstream/handle/10612/4536/tesis_4b72ea.PDF?sequence=1
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales. 3ra Ed. Colombia.
- Chamorro, A. (2017). *Inteligencia emocional y burnout en el personal de serenazgo del distrito de San Antonio de Chacalla, 2017*. Universidad César Vallejo, Lima. Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3222/Chamorro_OAA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Carrasco, S. (2015). *Metodología de la investigación científica: pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Perú: San Marcos.
- Chero, L. & Díaz, Marco. (2015). *El síndrome de burnout y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores profesionales del banco de crédito del Perú, sucursal balta - Chiclayo, 2014*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. 5ta Ed. McGraw Hill, Colombia.
- Cooper, R. & Sawaf, A. (1997). *Estrategia emocional para ejecutivos*. Barcelona: Martínez Roca.
- Corral, Y. (Enero/julio, 2009). Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos. *Revista Ciencias de la Educación*, 19 (33), 228-247.
- Carmeli, A. and Josman, Z.E. (2006), "*The Relationship Among Emotional Intelligence, Task Performance, and Organizational Citizenship Behaviors*", *Human Performance*, Vol.19 No. 4, pp. 403-419.
- Díaz. F & Gomez. I. (2016). *La investigación sobre el síndrome de burnout en latinoamerica entre 2000 y el 2010*. Colombia: Psicología del Caribe.
- Echevarría, (2016). *Los diseños de investigación cuantitativa en psicología y educación*. 1ra Ed. Argentina.
- Edelwich, J. & Brodsky, A. (1980). *Burn-out: Stages of disillusionment in the helping professions*. New york: Human Science Press.
- Escurre, L. (1988). Cuantificación de la Validez de Contenido por el Criterio de Jueces. *Revista de Psicología de la PUCP*, 6 (1-2), 103-111.
- Falcón, F. (2016). *Inteligencia emocional y Síndrome de Burnout en colaboradores de un supermercado de Lima Metropolitana, 2016*. (Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/1149>
- Fernández-Berrocal, P. & Ruiz, D. (2008). La inteligencia emocional en la educación. *Revista Electrónica de Investigación Psicoeducativa*, 6(2), 421-436.

- Fernández-Berrocal, P., Extremera, N. & Ramos, N. (2004). Validity and reliability of the Spanish modified version of the Trait Meta-Mood Scale. *Psychological Reports*, 94, 751- 755.
- Freundenberger, H. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165.
- Gabel, R. (2012). *Inteligencia emocional, perspectivas y aplicaciones ocupacionales*. Recuperado de <http://www.esan.edu.pe/publicaciones/2009/12/07/DocTrab16.pdf>.
- Gardner, H. (1993). *The Quest for Mind: Piaget, Lévi Strauss, and the Structuralist Movement*. Chicago: University Chicago Press.
- Gardner, Lisa. J. & Stough, Con. (2003). Explo-ration of the relationship between workplace emotional intelligence, oc-cupational stress and employee health. *Australian Journal of Psy-chology*, Suplement No. 55, Reino Unido, Wiley-Blackwell, pp.181-195. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=yitmDAAAQBAJ&pg=PA43&lpg=PA43&dq=occupational+stressandemployee+health.Australian&source=bl&ots=9akDP7zOf9&sig=7O-52aU8lnp-MxWYTXWLgVBR1k&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjToNbz1YzYAhXJKyYKHTJmDjsQ6AEIJzAA#v=onepage&q=occupational%20stressandemployee%20health.Australian&f=false>
- Gil Monte, P. (1994). El síndrome de Burnout: un modelo multicausal de antecedentes y consecuentes en profesionales de enfermería. (Tesis doctoral, Universidad de la Laguna, España).
- Gil Monte, P. (2003). Departamento de Psicología Social y Organizacional. Facultad of Psicología - Universidad de Valencia- España Disponible en: <http://www.psicologiacientifica.com/articulos/ar-pgil.htm>
- Gil-Monte, P. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Gil-Monte, P. (2007). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout): una perspectiva histórica: grupos profesionales de riesgo*. Madrid: Pirámide

- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence*. New York: Bantam.
- Goleman, D. (1998). *La Práctica de Inteligencia emocional*. Editorial Kairós.
- Goleman, D. (1999). *Inteligencia emocional en la empresa*. Buenos Aires: Vergara.
- Goleman, D. (2004). *El líder resonante crea más: El poder de la inteligencia emocional* (2a ed.). Buenos Aires: Plaza & Janes Editores
- Golembiewski, R. & Munzenrider, R. (1988). *Phases of burnout: Development in concepts and applications*. New York: Praeger.
- Guevara, K, & Marín, F. (2015). *Investigaron la influencia del Síndrome de Burnout en el Desempeño Laboral de los colaboradores del área de recursos humanos en una empresa minera de Cajamarca, 2015*. (Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte). Recuperado de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10920/Guevara%20S%C3%A1nchez%20Diana%20Katherin%20-%20Mar%C3%ADa%20Aguilar%20Flor%20Mishel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Guzmán, G. (2013). *Estrés y burnout en la policía de tránsito de la ciudad de Cuenca*. Recuperado de <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/3173/1/09948.pdf>.
- Hedlund, J. & Sternberg, R. (2000), “*Too many intelligences? Integrating social, emotional, and practical intelligence*”, en *The handbook of emotional intelligence: theory, development, assessment, and application at home, school, and in the workplace*. San Francisco: JosseyBass.
- Heftti, A. (2015). *Condiciones socios laborales y riesgo de Burnout en asesores de atención en líderes de la plataforma comercial de Lima Perú – 2015*.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6.^a ed.). México: McGraw-Hill Education.
- Huaccha, E. (2016). *Burnout Académico e Inteligencia Emocional en estudiantes de una Universidad Privada De Trujillo*. (Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte). Recuperado de

<http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10104/Huaccha%20Mu%C3%B1oz%20Ericka%20Johana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- International Business Report Grant Thornton (2015). *Privately held businesses: optimism emerges but uncertainty prevails*. Londres. Recuperado de http://www.gtrus.com/doc/public/surveys/2010/gti_ibr2010.pdf.
- Jacinto, C. (2017). *Inteligencia emocional y procrastinación laboral en el personal administrativo de dos empresas del rubro ventas del distrito de Villa El Salvador – 2017*. Universidad César Vallejo.
- Juárez, A. (2014). Entrevista con Christina Maslach: Reflexiones sobre el síndrome de burnout. *Revista de Psicología*, 20(2), 199-208.
- Lecca, C. (2017). *Síndrome de burnout en el personal policial USE - VII DITERPOL Lima, 2017*. Universidad César Vallejo.
- Leiter, M. & Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on Burnout and organizational commitment. *Journal of Occupational Behavior*, 9, 297-308.
- Leiter, M. & Maslach, C. (1988a). The impact of interpersonal environment on Burnout and organizational commitment. *Journal of Applied Psychology*, 81, 123-133.
- Leiter, M. (1991). Coping patterns as predictors of Burnout: The function of control and escapist coping patterns. *Journal of organizational Behavior*, 12, 123-144.
- López, J. (1999). *Proceso de investigación*. México: Trillas.
- Marina, J. (1993). *Teoría de la inteligencia creadora*. Barcelona, Anagrama.
- Maslach C, & Jackson S. Maslach (1981). *Burnout Inventory Manual*. California: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C & Jackson, S. (1981). The measurement of experienced Burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99 – 113.
- Maslach, C. & Pines, A. (1977). The burn-out syndrome in the day care setting. *Child Care Quarterly*, 6, 100-113.
- Mayer, J. & Salovey, P. (1993). The intelligence of emotional intelligence. *Intelligence*, 17, 433- 442.

- Mayer, J. & Salovey, P. (1995). Emotional intelligence and the construction and regulation of feelings. *Applied and Preventive Psychology*, 4(3), 197-208.
- Mayer, J. & Salovey, P. (1997). *Emotional development and emotional intelligence: Implications for educators*. New York: Basic Books.
- Mayer, J., Salovey, P. & Caruso, D. (1999). *Instructions manual for the MSCEIT: Mayer Salovey- Caruso Emotional Intelligence Test*. Toronto: Multi-Health Systems.
- Mayer, J., Salovey, P., & Caruso, D. (2000). Emotional Intelligence. En Bisquerra Alzina, R. (2003): Educación emocional y competencias básicas para la vida. *Revista de Investigación Educativa* (21), 7-43.
- Mayer, J., Salovey, P., & Caruso, D. (2002). Test manual for MSCEIT version 2. Canadá, Toronto, Multi Health System.
- Mayerly, L. (2015). *La inteligencia Emocional: un camino al éxito laboral en la alta gerencia*.
- Mercado, C. (2000). Inteligencia emocional en estudiantes Pre - Universitarios. Universidad Nacional Federico Villarreal.
- McCrae, R. (2000). Trait psychology and the revival of personality and culture studies. *American Behavioral Scientist*, 44(1), 10-31.
- Morales, J. (2016). *Síndrome de Burnout y sus factores de riesgo en el personal operativo del ECU 911 del cantón Ambato, octubre 2015 - marzo 2016*. Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ecuador.
- Organización Internacional del Trabajo (2013). *La prevención del estrés en el trabajo: lista de puntos de comprobación*. Ginebra. Recuperado de http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2012/112B09_9_span.pdf
- Organización Internacional del Trabajo (2016). *Estrés en el trabajo un reto colectivo*. Ginebra: SafeDay
- Organización Mundial de la Salud (1992). *Trastornos mentales y comportamiento. Descripciones clínicas y pautas para el diagnóstico*. Madrid: Meditor.

- Palella, S. & Martins, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*. (3.^a ed.). Caracas: FEDUPEL
- Peiró, J. & Moret, D. (1987). *Socialización laboral y desempleo juvenil: la transición de la escuela al trabajo*. Valencia: Nau Llibres.
- Peña, L & Valerio, R. (2007). *El síndrome de burnout en colaboradores de servicios en uno de los principales bancos de Republicana Dominicana*.
- Pines, A. & Aronson, E (1988). *Career Burnout: Causes and Cures*. (2.^a ed.). New York: The Free Press.
- Price, D. & Murphy, P. (1984). Staff burnout in the perspective of grief theory. *Death Education*, 8(1), 47-58.
- Reguera, M. (2015). *La exposición al burnout en trabajadores de call center de la ciudad de Mar del Plata*.
- Salovey, P. & Mayer, J. (1990). Emotional Intelligence: Imagination, Cognition and Personality. New York: Basic Books.
- Sánchez, H. & C. Reyes. (2000). Diseños de investigación. Ed. Ciencia. Perú.157-162.
- Sánchez Carlessi H. & Reyes Meza C. (2006). *Metodología y diseños en investigación científica*. Perú: Visión universitaria.
- Salovey, P. & Mayer, J. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition y Personality*, 9, 185-211.
- Seisdedos, N. (1997). *Manual MBI, Inventario "Burnout" de Maslach*. Madrid: TEA Ediciones.
- Slaski, M. and Cartwright, S. (2002) *Health, Performance and Emotional Intelligence: An Explanatory Study of Retail Managers*. *Stress and Health*, 18, 63-68.
<http://dx.doi.org/10.1002/smi.926>
- Spector, P. &, Goh, A. (2001), *The role of emotions in the occupational stress process, in Pamela L. Perrewe, Daniel C. Ganster (ed.) Exploring Theoretical*

Mechanisms and Perspectives (Research in Occupational Stress and Well-being, Volume 1). Emerald Group Publishing Limited, pp.195 – 232

Thorndike, L. (1920). Intelligence and its uses. *Harper's Magazine*, 140, 227-235.

Tudela, F. (2013). Modelos teóricos y explicativos del síndrome de burnout. Recuperado de <http://www.estrees.edusanluis.com.ar/2013/12/modelos-teoricos-y-explicativos-del.html>.

Valladares, I. (2017). *Síndrome de burnout en agentes policiales de la división policial de Huaral Perú 2017*. Universidad César Vallejo. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6193/Valladares_LI.pdf?sequence=1.

Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: Cuantitativa, cualitativa y mixta*. Perú: San Marcos.

Vega, N., Sanabria, A., Domínguez, L., Osorio, C. & Bejaran, M. (2009). *Síndrome de desgaste profesional*. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2011-75822009000300002

Vera, V. (2017). *Síndrome de Burnout y Clima Laboral en el Personal Administrativo de la F.A.P del Callao 2017*. Universidad César Vallejo.

ANEXOS

ANEXO 1 INSTRUMENTOS

Escala de Inteligencia Emocional Trait Meta Mood Scale.- 24 (TMMS-24)

Salovey y Mayer (1995) adaptada por Fernández- Berrocal (2004).

Sexo: F / M
Tiempo de Servicio _____

Edad: _____

INSTRUCCIONES:

A continuación encontrará algunas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos. Lea atentamente cada frase e indique por favor el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas. Señale con una "X" la respuesta que más se aproxime a sus preferencias. No hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas o malas. No emplee mucho tiempo en cada respuesta.

PREGUNTAS	Nada de Acuerdo	Algo de Acuerdo	Bastante de Acuerdo	Muy de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
1. Presto mucha atención a los sentimientos					
2. Normalmente me preocupo mucho por lo que siento.					
3. Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones.					
4. Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo.					
5. Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos.					
6. Pienso en mi estado de ánimo constantemente.					
7. A menudo pienso en mis sentimientos.					
8. Presto mucha atención a cómo me siento.					
9. Tengo claros mis sentimientos.					
10. Frecuentemente puedo definir mis sentimientos.					
11. Casi siempre sé cómo me siento.					
12. Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas.					
13. A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones.					
14. Siempre puedo decir cómo me siento.					
15. A veces puedo decir cuáles son mis emociones.					
16. Puedo llegar a comprender mis sentimientos.					
17. Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista.					
18. Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables.					
19. Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida.					

20. Intento tener pensamientos positivos aunque me sienta mal.					
21. Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme.					
22. Me preocupo por tener un buen estado de ánimo.					
23. Tengo mucha energía cuando me siento feliz					
24. Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo.					

INVENTARIO MASLACH BURNOUT INVENTORY – GENERAL SURVEY

Sexo: F / M
Tiempo de Servicio _____

Edad: _____

INSTRUCCIONES:

Utilizando la siguiente escala, marque el número que corresponda para indicar con qué frecuencia ha experimentado estos sentimientos. Si nunca ha experimentado este pensamiento o sentimiento, marque 0. Si en efecto ha experimentado este pensamiento o sentimiento, marque la respuesta que mejor lo describa.

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Esporádicamente: Pocas veces al año o menos	De vez en cuando: Una vez al mes o menos	Regularmente: algunas veces al mes	Frecuentemente: Una vez por semana	Muy frecuentemente : Varias veces por semana	Diariamente

1. Me siento agotado emocionalmente por mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
2. Me siento desgastado al final de la jornada laboral.	0	1	2	3	4	5	6
3. Me siento cansado cuando me levanto en la mañana y debo enfrentar otro día de trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
4. Trabajar todo el día representa una verdadera tensión para mí.	0	1	2	3	4	5	6
5. Puedo resolver eficazmente los problemas que surgen en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
6. Me siento acabado por mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
7. Siento que estoy haciendo una contribución efectiva a lo que esta organización hace.	0	1	2	3	4	5	6
8. Ha disminuido mi interés por el trabajo desde que comencé en este empleo.	0	1	2	3	4	5	6
9. Ha disminuido mi entusiasmo por mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
10. En mi opinión, soy bueno en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
11. Me siento entusiasmado cuando logro algo en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
12. He logrado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
13. Sólo quiero hacer mi trabajo sin ser molestado.	0	1	2	3	4	5	6
14. Dudo de la relevancia que tiene mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
15. Me he vuelto más incrédulo con respecto a si mi trabajo contribuye en algo.	0	1	2	3	4	5	6
16. En mi trabajo, me siento seguro de que soy eficaz para hacer las cosas.	0	1	2	3	4	5	6

ANEXO 2. AUTORIZACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

Trait Meta-Mood Scale (TMMS-24)

Recibidos x






Pablo Fernandez-Berrocal <pabloberrocal@gmail.com>

para

23 may. ☆



Estimada amiga/o,

¡Muchas gracias por interesarte en nuestra investigación!

Te adjunto la escala de IE que utilizamos (TMMS-24). La puedes emplear en tu estudio sin ningún tipo de problemas. También algunos artículos sobre IE e información adicional.

Para adolescentes puedes utilizar el TIEFBA:

- Test de Inteligencia Emocional Fundación Botín para adolescentes (TIEFBA). El TIEFBA es una medida objetiva de la Inteligencia Emocional dirigida a adolescentes (12 a 17 años) que evalúa su capacidad para percibir, facilitar el pensamiento, comprender y regular las emociones.

Puedes solicitarlo aquí:

- <https://www.fundacionbotin.org/educacion-contenidos/test-inteligencia-emocional.html>

El TIEFBA es una medida de la Inteligencia Emocional para adolescentes. Para más información visita nuestra web.

**ANÁLISIS ESTRUCTURAL E INVARIANZA DE MEDICIÓN DEL MBI-GS
EN TRABAJADORES PERUANOS**
**STRUCTURAL ANALYSIS AND MEASUREMENT INVARIANCE OF MBI-GS
IN PERUVIAN WORKERS**

Manuel Fernández-Arata*, Arturo Juárez García** y César Merino Soto***

Universidad de San Martín de Porres, Perú
Universidad Autónoma del Estado de Morelos, México

Recibido: 16 de febrero de 2015

Aceptado: 29 de abril de 2015

RESUMEN

La medición del burnout ha evolucionado con la creación de varios instrumentos y modelos. El Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI-GS) es uno de estos instrumentos para medir tres constructos definicionales del burnout: (1) agotamiento emocional, (2) eficacia profesional y (3) indiferencia. Fue creado para un amplio rango de ocupaciones, pero pocas veces se ha verificado su estructura latente e invarianza de medición en Latinoamérica. El presente estudio analiza esta estructura latente y la invarianza de medición del MBI-GS en una muestra de 940 trabajadores peruanos de varias ocupaciones. Se aplicó la metodología de ecuaciones estructurales mediante el análisis factorial confirmatorio, así como la invarianza de medición entre varones y mujeres, imponiendo restricciones sucesivamente más estrictas. Los resultados verificaron satisfactoriamente la estructura de tres dimensiones latentes del MBI-GS, y la invarianza de sus parámetros entre hombres y mujeres. Se discute las implicaciones de los resultados.

Palabras clave: Burnout, análisis factorial confirmatorio, invarianza de medición, trabajadores, validez.

ABSTRACT

The measurement of burnout has evolved into the creation of various tools and models. The Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI-GS) is one of these instruments used to measure three definitional constructs of burnout: (1) emotional exhaustion, (2) professional efficiency, and (3) indifference. It was created for a wide range of occupations, but its latent structure and invariance of measurement in Latin America has rarely been verified. The present study analyzes the latent structure and the invariance of measurement of MBI-GS in a sample of 940 Peruvian workers in various occupations. The methodology of structural equations was applied through the confirmatory factor analysis, as well as the invariance of measurement between men and women, imposing restrictions successively more strict. The results satisfactorily verified the structure of three-dimensional latent MBI-GS, and the invariance of its parameters between men and women. The implications of the results are discussed.

Keywords: Burnout, confirmatory factor analysis, invariance of measurement, workers, validity

* mfernandezal@usmp.pe

** arturojuarezg@hotmail.com

*** sikayax@yahoo.com.ar

LIBERABIT: Lima (Perú) 21(1): 9-20, 2015

ISSN: 1729-4827 (Impresa)

ISSN: 2233-7666 (Digital)

ISSN: 1729-4827 (Impresa)

ISSN: 2233-7666 (Digital)

ANEXO 3. ESTUDIO PILOTO

Prueba de normalidad

Tabla 9

Normalidad Kolmogorov Smirnov de las variables

Estadísticos	Inteligencia Emocional			Burnout		
	Atención	Claridad	Recuperación	Agotamiento Emocional	Cinismo	Eficacia Profesional
K-S	.100	.112	.131	.062	.068	.383
p	.004	.001	.000	.200*	.200*	.000
n	122	122	122	122	122	122

Confiabilidad

Tabla 10

Consistencia por el Alfa de Cronbach de la Escala de Inteligencia Emocional Trait Meta Mood Scale.- 24

	Alfa de Cronbach	Nº Items
Escala Total	.884	24
Dimensión de Atención Emocional	.857	8
Dimensión de Claridad Emocional	.818	8
Dimensión de Reparación Emocional	.785	8

Tabla 11

Consistencia por el Alfa de Cronbach del Inventario Burnout de Maslach – General Survey

	Alfa de Cronbach	Nº Items
Escala Total	.709	16
Dimensión de Agotamiento Emocional	.705	5
Dimensión de Cinismo	.684	6
Dimensión de Eficacia Profesional	.716	5

Validez

Tabla 12

Índice de Validez de contenido según la V. de Aiken de la Escala de Inteligencia Emocional Trait Meta Mood Scale.- 24

PERTINENCIA							RELEVANCIA							CLARIDAD							V Aiken Total	
ítem	Jueces					T	V Aiken	Jueces					T	V Aiken	Jueces					T		V Aiken
	J1	J2	J3	J4	J5			J1	J2	J3	J4	J5			J1	J2	J3	J4	J5			
1	1	1	0	1	1	4	.8	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	.93
2	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1
3	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1
4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1
5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1
6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1
7	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1
8	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1
9	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1
10	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1
11	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1
12	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1
13	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1
14	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1
15	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1
16	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1
17	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1
18	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1
19	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1
20	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1
21	1	1	0	1	1	4	.8	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	.93
22	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1
23	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1
24	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1

Tabla 13

*Índice de Validez de contenido según la V. de Aiken del Inventario Burnout de Maslach
– General Survey*

PERTINENCIA							RELEVANCIA							CLARIDAD							T	V Aiken	V Aiken Total	
ítem	Jueces					T	V Aiken	Jueces					T	V Aiken	Jueces					T				V Aiken
	J1	J2	J3	J4	J5			J1	J2	J3	J4	J5			J1	J2	J3	J4	J5					
1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1		
2	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1		
3	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1		
4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1		
5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1		
6	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1		
7	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1		
8	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1		
9	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1		
10	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1		
11	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1		
12	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1		
13	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1		
14	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1		
15	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1		
16	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1		

ANEXO 4. CARTA DE PRESENTACION A LA EMPRESA



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Los Olivos, 23 de mayo de 2018

CARTA INV. N° 320 - 2018/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Sra. /Srta.

Ivonne Pérez Samán

Psicóloga Organizacional

SUPERDEPORTE PLUS PERU – GRUPO MARATHON

Calle Los Cedros Manzana D Lote 08-09 Urb. La Capillana – Santa María De Huachipa

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para el Sr. **MARTINEZ SOLIMANO, JORGE GERARDO** estudiante de la Carrera de Psicología, quien desea realizar su trabajo de investigación sobre: **"INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL OPERATIVO DE UNA EMPRESA PRIVADA DEL DISTRITO DE HUACHIPA, 2018"**, agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su Dirección.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovar le los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,




Mgtr. Melisa Sevillano Gamboa
Coordinadora Académica de la
Escuela Profesional de Psicología
Filial Lima Campus Lima Norte



MSG/ALF

LIMA NORTE	Av. Alfredo Mendocilla 6232, Los Olivos. Tel.: (+511) 202 4342 Fax: (+511) 202 4343
LIMA ESTE	Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel.: (+511) 200 9030 Anx.: 2610
ATE	Carretera Central Km. 8.2 Tel.: (+511) 200 9030 Anx.: 8184
CALLAO	Av. Argentina 1795 Tel.: (+511) 202 4342 Anx.: 2650



CARTA DE AUTORIZACIÓN

Es grato dirigirme a ustedes, expresándole un cordial saludo. Yo **IVONNE PEREZ SAMÁN**, como Psicóloga Organizacional de la empresa Superdeporte Plus Perú SAC (Grupo Marathon). Ubicado en Calle Los Cedros Manzana D Lote 08-09 Urbanización – Santa María de Huachipa, autorizo que el **SR. JORGE GERARDO MARTINEZ SOLIMANO** realice su trabajo de investigación en nuestra institución, cuyo tiene como título **"INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL OPERATIVO DE UNA EMPRESA PRIVADA DEL DISTRITO DE HUACHIPA, 2018 "**.

Se expide la presente documento para los fines que el interesado estime conveniente.

Lima, 28 de Mayo de 2018.

Atentamente.

Ivonne Perez Samán

Av. Larco No. 1301 Interior 701
Miraflores - Lima, Perú
Teléfono: (511) 617-0110 / Fax: (511) 671-0106
e-mail: recepcion@sdplus.pe

ANEXO 5. ASENTIMIENTO INFORMADO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ASENTIMIENTO INFORMADO

Alumno:

.....

Con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es **Jorge Gerardo Martínez Solimano**, interno de psicología de la Universidad César Vallejo – Lima. En la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre **“Inteligencia emocional y síndrome de burnout en el personal operativo de una empresa privada del distrito de Huachipa, 2018”**; y para ello quisiera contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de dos pruebas psicológicas: **Escala de Inteligencia Emocional Trait Meta Mood Scale.- 24. (TMMS) Adaptación de Fernández - Berrocal e Inventario Burnout de Maslach – General Survey (MBI-GS) de Maslach y Jackson**. De aceptar participar en la investigación, afirmo haber sido informado de todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas se me explicará cada una de ellas.

Gracias por su colaboración.



ESTUDIANTE DE LA EAP DE PSICOLOGÍA

ANEXO 6. CRITÉRIO DE JUECES

Escala de Inteligencia Emocional Trait Meta Mood Scale.- 24.

Juez 1: Mg. Leslie Kelly Guerrero Rios

23	Tengo mucha energía cuando me siento feliz	✓	✓	✓	✓	✓	✓
24	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] Aplicable después de corregir [☐] No aplicable [☐]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Guerrero Rios Leslie Kelly

DNI: 42910945

Especialidad del validador: Comportamiento Organizacional y Recursos Humanos

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Juez 2: Mg. Jose Luis Pereyra Quiñones

23	Tengo mucha energía cuando me siento feliz	✓	✓	✓	✓	✓	✓
24	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☐] Aplicable después de corregir [☒] No aplicable [☐]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Jose Luis Pereyra Quiñones

DNI: 08004265

Especialidad del validador: PSICOMETRIA

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Juez 3: Mg. María Elena Luna Román

23	Tengo mucha energía cuando me siento feliz	✓		✓		✓		
24	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo.	✓		✓		✓		

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: MARIA ELENA LUNA RIVERA

DNI: 066.516.52

Especialidad del validador: ORGANIZACIONAL

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Juez 4: Mg. Samantha Medina Oviedo

23	Tengo mucha energía cuando me siento feliz	✓		✓		✓		
24	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo.	✓		✓		✓		

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Medina Oviedo Samantha

DNI: 43141514

Especialidad del validador: Mg. Comportamiento Organizacional y RR.HH

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Juez 5: Mg. Sandra Céspedes Vargas Machuca

23	Tengo mucha energía cuando me siento feliz	✓		✓		✓		
24	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo.	✓		✓		✓		

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Céspedes Vargas Machuca Sandra Patricia

DNI: 40912591

Especialidad del validador: Psicología Organizacional

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Inventario Burnout de Maslach – General Survey (MBI-GS)

Juez 1: Mg. Leslie Kelly Guerrero Rios

15	Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas.	1	1	1		
----	--	---	---	---	--	--

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Leslie Kelly Guerrero Rios

DNI: 422410949

Especialidad del validador: Comportamiento Organizacional y recursos humanos

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
 *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Juez 2: Mg. Jose Luis Pereyra Quiñones

15	Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas.	✓	✓	✓		
----	--	---	---	---	--	--

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Pereyra Quiñones Jose Luis

DNI: 032242145

Especialidad del validador: Psicología

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
 *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Juez 3: Mg. María Elena Luna Román

15	Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas.	✓	✓	✓		
----	--	---	---	---	--	--

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: María Elena Luna Román

DNI: 06651652

Especialidad del validador: Organizacional

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
 *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Juez 4: Mg. Samantha Medina Oviedo

15	Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas.	✓	✓	✓		
----	--	---	---	---	--	--

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Medina Orosco Saucate

DNI: 43141514

Especialidad del validador: Mg. Computación Organizacional y RR.HH.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Juez 5: Mg. Sandra Céspedes Vargas Machuca

15	Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
----	--	-------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------	--------------------------

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Céspedes Vargas Machuca Sandra Patricia

DNI: 40912591

Especialidad del validador: Psicología Organizacional

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

ANEXO 7. MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODO	Variable
“Inteligencia emocional y síndrome de burnout en el personal operativo de una empresa privada del distrito de Huachipa, 2018”	General	General	General	Tipo y diseño	Inteligencia Emocional
	¿Cuál es la relación entre las dimensiones de inteligencia emocional y las dimensiones del síndrome de burnout en el personal operativo de una empresa del distrito de Huachipa, 2018?	Determinar la relación entre las dimensiones de inteligencia emocional con las dimensiones del síndrome de burnout el personal operativo de una empresa del distrito de Huachipa, 2018.	Existe relación significativa e inversa entre las dimensiones de inteligencia emocional y las dimensiones del síndrome de burnout en el personal operativo de una empresa del distrito de Huachipa, 2018.	Diseño: El diseño de la investigación fue no experimental y transversal, el cual según Echevarría (2016), se caracteriza porque se toma los datos en un momento determinado, en un tiempo único.	Habilidad para controlar y regular los sentimientos y emociones propias y de los demás, conllevando a una adecuada orientación de las acciones del sujeto (Salovey & Mayer, 1990).
		Específicos	Específicos	Tipo: El estudio empleado fue de tipo descriptivo correlacional, (Bernal, 2010).	Síndrome de burnout
		O1. Comparar las dimensiones la Inteligencia Emocional según las variables sociodemográficas tales como: sexo, edad en el personal operativo de una empresa del distrito de Huachipa, 2018.	H1. Existe diferencias significativas entre las dimensiones de inteligencia emocional según las variables sociodemográficas tales como: sexo y edad en el personal operativo de una empresa del distrito de Huachipa, 2018.	Nivel: Nivel básico, Sánchez y Reyes (2006)	
		O2. Comparar las dimensiones del Síndrome de Burnout según las variables sociodemográficas tales como: sexo, edad en el personal operativo de una empresa del distrito de Huachipa, 2018.		Población - muestra N=122 N= 122	
		O3. Describir los niveles de inteligencia emocional en el personal operativo de una empresa del distrito de Huachipa, 2018.		Estadísticos	Síndrome de burnout producido con frecuencia en personas que mantienen contacto con otras personas, sintiendo ausencia de recursos para enfrentar los acontecimientos (Maslach & Jackson, 1981, p.109).
		O4. Describir los niveles del Síndrome de Burnout en el personal operativo de una empresa del distrito de Huachipa, 2018.		Coficiente Alfa de Cronbach Kolmogorov- Smirnov Correlación (Rho) de Spearman Estadístico U de Mann-Whitney Estadístico Kruskal-Wallis	

ANEXO 8. ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, Elizabeth Sonia Chero Ballón, docente de la Facultad de Humanidades y Escuela Profesional psicología de la Universidad César Vallejo Lima, revisora de la tesis titulada

"Inteligencia emocional y síndrome de burnout en el personal operativo de una empresa privada del distrito de Huachipa, 2018", del estudiante MARTÍNEZ SOLIMANO, Jorge Gerardo, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 21 de Julio 2018


Elizabeth Sonia Chero Ballón
PROFESORA
- 2018

Firma

Elizabeth Sonia Chero Ballón

DNI:25657516

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	-------------------------------	--------	---------------------	--------	------------------------------------

ANEXO 9. CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LA PUBLICACIÓN

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02
		Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1

Yo Martínez Salimano, Jorge Gerardo
 identificado con DNI N° 70759249, egresado de la Escuela Profesional de
 Psicología de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo () la
 divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado
 " Inteligencia emocional y Síndrome de burnout en el personal
operativo de una empresa privada del distrito de
Huancayo, 2018 "
 en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo
 estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art.
 33

Fundamentación en caso de no autorización:

~~.....~~
~~.....~~
~~.....~~
~~.....~~
~~.....~~
~~.....~~
~~.....~~
~~.....~~
~~.....~~
~~.....~~


 FIRMA
 DNI: 70759249


FECHA: 05 de Julio del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

ANEXO 10. PRINT DE PANTALLA DE TURNITIN

Feedback Studio - Google Chrome
Es seguro | https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?u=10511304948&lang=es&s=3&o=981554299

feedback studio | Inteligencia emocional y síndrome de burnout en el personal operativo de una empresa privada del distrito de Huachipa, 2018 | /0 | 11 de 11

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

FACULTAD DE HUMANIDADES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

“Inteligencia emocional y síndrome de burnout en el personal operativo de una empresa privada del distrito de Huachipa, 2018”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

AUTOR:
MARTINEZ SOLIMANO, Jorge Gerardo

Página: 1 de 61 | Número de palabras: 15838 | Text-only Report | High Resolution | Activado

Resumen de coincidencias
19 %

1	pt.scribd.com	1 %
2	repositorio.unsa.edu.pe	1 %
3	repositorio.uigv.edu.pe	1 %
4	acceda.ulpgc.es/8443	1 %
5	docslide.us	1 %
6	Entregado a Systems L...	1 %
7	repositorio.upn.edu.pe	1 %
8	tesis.usat.edu.pe	1 %
9	www.cepcuevasolula.es	1 %
10	repositorio.ucv.edu.pe	<1 %
11	cobaeh.edu.mx	<1 %
12	Entregado a CONACYT	<1 %
13	core.ac.uk	<1 %

ESP 10:19 p.m.
LAA 09/07/2018

ANEXO 11. FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRONICA DE LA TESIS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Martínez Solimano José Gerardo
D.N.I. : 70751279
Domicilio : Mz. 7A lote 6, Jr. C. de la UCV
Teléfono : Fijo : 2454334 Móvil : 985993562
E-mail : jssolimanom@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

☒ Tesis de Pregrado

Facultad : Humanidades
Escuela : Psicología
Carrera : Psicología
Título : Licenciatura en Psicología

☐ Tesis de Post Grado

☐ Maestría

☐ Doctorado

Grado :
Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

MARTÍNEZ SOLIMANO, JOSÉ GERARDO

Título de la tesis:

Inteligencia emocional y síndrome de burnout en el personal
operativo de una empresa privada

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis. ☒

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis. ☐

Firma :

Fecha :

12/09/2018



ANEXO 12. AUTORIZACIÓN DE LA VERSION FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR LA PRESENTE, EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA DE PSICOLOGÍA

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Martínez Solimano, Jorge Gerardo.

INFORME TÍTULADO:

Inteligencia emocional y síndrome de burnout en el personal operativo de una empresa privada del distrito de Huachipa, 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciado en Psicología

SUSTENTADO EN FECHA: 05/10/2018

NOTA O MENCIÓN: 15


ROSARIO QUIROZ, FERNANDO JOEL

DNI 32990613

